

令和 4 年 9 月

令和 3 年度指定管理施設事業報告について

1. 主旨

区では、「指定管理者制度運用に係るガイドライン」に基づき、指定管理者制度の透明性をより一層高めるため、毎年度指定管理者より区に提出されている事業報告の内容を整理等し、公表しております。

今般、令和 3 年度の各指定管理施設の事業報告書を取りまとめましたので、公表いたします。

2. 対象施設

対象施設一覧のとおり

3. 内容（共通項目）

- ・ 指定管理施設の概要
- ・ 業務実績、利用状況に関する事項
- ・ 指定管理に関する業務の収支
- ・ 事業計画書で提案した事業等の実施状況
- ・ 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)
- ・ 事業実績の評価(施設所管課による評価)

対象施設一覧（令和3年度）

ページ	施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
区民生活常任委員会所管分				
1	世田谷区民会館別館（三茶しゃれなあどホール）	（株）世田谷サービス公社	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	世田谷総合支所 地域振興課
5	スカイキャロット展望ロビー	（株）ホテルオークラエンタープライズ	平成29年10月1日～ 令和5年3月31日	
9	太子堂区民センター	太子堂区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
12	弦巻区民センター	弦巻区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
16	宮坂区民センター	宮坂区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
19	桜丘区民センター	桜丘区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
23	北沢区民会館（北沢タウンホール）	（株）世田谷サービス公社	平成30年4月1日～ 令和5年3月31日	
29	北沢区民会館別館（梅丘パークホール）	（株）世田谷サービス公社	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	
34	代田区民センター	代田区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
37	玉川区民会館（玉川せせらぎホール）	（株）世田谷サービス公社	令和2年7月1日～ 令和7年3月31日	玉川総合支所 地域振興課
43	玉川区民会館別館（上用賀アートホール）	（株）共立	令和3年4月1日～ 令和6年3月31日	
46	奥沢区民センター	奥沢区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
50	玉川台区民センター	玉川台区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
54	深沢区民センター	深沢区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
57	砧区民会館（成城ホール）	（株）世田谷サービス公社	平成31年4月1日～ 令和5年3月31日	砧総合支所 地域振興課
64	鎌田区民センター	鎌田区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
67	区民斎場（みどり会館）	（株）J A東京中央セレモニーセンター	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	烏山総合支所 地域振興課

ページ	施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
70	上北沢区民センター	上北沢区民センター運営協議会	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
73	粕谷区民センター	粕谷区民センター運営協議会	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
76	烏山区民会館・区民センター	烏山区民センター運営協議会	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
80	ひだまり友遊会館	シダックス大新東ヒューマンサービス(株)	令和2年4月1日～令和7年3月31日	生活文化政策部 市民活動推進課
84	健康増進・交流施設(がやがや館)	(株)オーエンス	平成30年4月1日～令和5年3月31日	
88	世田谷美術館	(公財)せたがや文化財団	平成29年4月1日～令和4年3月31日	生活文化政策部 文化・国際課
93	世田谷文学館	(公財)せたがや文化財団	平成29年4月1日～令和4年3月31日	
96	世田谷文化生活情報センター	(公財)せたがや文化財団	平成29年4月1日～令和4年3月31日	
99	苦情・事故一覧 (区民生活常任委員会所管分)			

福祉保健常任委員会所管分

102	保健医療福祉総合プラザ	シダックス大新東ヒューマンサービス(株)	令和2年4月1日～令和7年3月31日	保健福祉政策部 保健医療福祉推進課
109	保健センター	(公財)世田谷区保健センター	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
119	ほほえみ経堂	NPO法人 ワーカーズコープ	令和3年4月1日～令和8年3月31日	障害福祉部 障害者地域生活課
126	すまいる梅丘	NPO法人 ワーカーズコープ	令和3年4月1日～令和8年3月31日	
132	三宿つくしんぼホーム	(社福)全国重症心身障害児(者)を守る会	令和3年4月1日～令和8年3月31日	
141	駒沢生活実習所	(社福)武蔵野会	令和2年4月1日～令和7年3月31日	
149	桜上水福祉園	(社福)東京都手をつなぐ育成会	令和2年4月1日～令和7年3月31日	
156	奥沢福祉園	(社福)東京都手をつなぐ育成会	令和2年4月1日～令和7年3月31日	
164	九品仏生活実習所・同中町分場	(社福)武蔵野会	令和2年4月1日～令和7年3月31日	
173	千歳台福祉園	(社福)せたがや櫨の木会	令和2年4月1日～令和7年3月31日	

ページ	施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
181	給田福祉園	(社福)東京都手をつなぐ育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
188	岡本福祉作業ホーム・同玉堤分場	(社福)泉会	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	
198	障害者就労支援センターすきっぷ	(社福)東京都手をつなぐ育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
206	下馬福祉工房	(社福)せたがや櫨の木会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
213	世田谷福祉作業所	(社福)武蔵野会	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	
221	玉川福祉作業所・同等々力分場	(社福)大三島育徳会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
229	砧工房、同分場キタミ・クリーンファーム	(社福)東京都手をつなぐ育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
240	烏山福祉作業所	(社福)武蔵野会	平成30年4月1日～ 令和5年3月31日	
247	梅丘ウッドペッカーの森	NPO法人 ウッドペッカーの森	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	
257	松原けやき寮	(社福)せたがや櫨の木会	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	
265	身体障害者自立体験ホームなかもっち	NPO法人 つどい	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	
272	苦情・事故一覧 (障害者地域生活課所管分)			

都市整備常任委員会所管分

273	区営住宅50団地 (都から移管及び区建設 37団地、借上げ13団地) 区立住宅12団地 (特定公共賃貸住宅3団地、 ファミリー住宅6団地、 高齢者借上げ集合住宅3団地) 計62施設	株式会社東急コミュニティー	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	都市整備政策部 住宅管理課
-----	---	---------------	-------------------------	------------------

文教常任委員会所管分

281	経堂図書館	世田谷 TRC グループ	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	生涯学習部 中央図書館
-----	-------	--------------	-------------------------	----------------

スポーツ・交流推進等特別委員会所管分

285	総合運動場及び大蔵第二運動場	(公財)世田谷区スポーツ振興財団	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	スポーツ推進部
-----	----------------	------------------	-------------------------	---------

ページ	施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
296	千歳温水プール	(公財)世田谷区スポーツ振興財団	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	スポーツ施設課
302	北烏山地区体育室	(株)リバティヒル	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	
309	区民健康村	(株)世田谷川場ふるさと公社	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	生活文化政策部 区民健康村・ふるさと・交流推進課

公共交通機関対策等特別委員会所管分

313	駒沢自転車等駐車場ほか 計54施設	公益社団法人 世田谷区シルバー人材センター	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	土木部 交通安全自転車課
323	桜上水南レンタサイクル ポートほか 計7施設	公益社団法人 世田谷区シルバー人材センター	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	

令和3年度 世田谷区立世田谷区民会館別館（三茶しゃれなあとホール）事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立世田谷区民会館別館（三茶しゃれなあとホール）

施設住所：世田谷区世田谷2-16-7 三軒茶屋分庁舎内

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷サービス公社

指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

2. 業務実績・利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名称	利用可能数	利用件数	利用率
第1集会室（オリオン）	1,041	598	57.4%
第2集会室（スワン）	1,041	546	52.5%
第3集会室（ビーナス）	1,041	464	44.6%
合計	3,123	1,608	51.5%

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

施設の休館期間

令和3年4月25日～令和3年5月31日（全館 全日）

休止期間中の対応

(ア) サービス公社ホームページを利用した休館・閉館情報等の発信

(イ) 休館に伴う使用料還付等のお客様対応

(ウ) 非公開による利用者抽選会の実施

3. 指定管理に関する業務の収支

(税抜)

項目	金額（円）	備考
収入	12,620,645	
指定管理料	4,780,910	
	822,319	新型コロナウイルス感染拡大防止に伴うキャンセル料補填額
利用料金収入	5,813,464	
その他	1,203,952	自主事業収入
支出	11,740,197	
人件費	8,377,483	
事務経費	1,983,646	施設維持管理経費含む
事業経費	1,379,068	自主事業経費
収支差額	880,448	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況
 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費（円）	参加人数（人）	事業項目
ワイン講習会、朗読会、人形劇と音楽 等	6月（中止）	未定		文化
未経験者・初心者健康麻雀教室	7月13・20日、8月3・10・17・24・31日、9月14日 (各日午前・午後の2回)	参加費：10,000 教材費：2,000	午前：177 午後：155 (延べ人数)	その他
	1月18・25・31日、2月8・22日、3月8・22、29日 (各日午前・午後の2回)		午前：124 午後：112 (延べ人数)	
Dr.リンのおもしろ科学ショー	11月23日（3回公演）	大人：1,500 こども：1,000	167 (3回合計)	教育
三茶 DE 落語 新春初笑い	1月16日	前売：2,000 当日：2,500	71	文化
3.11応援をつづけよう！ 避難訓練プラスげんき寄席	3月6日	311	79	産業

事業計画書において提案した改善の取組みの結果は以下のとおり。

- (1) 2013年度より、集会室利用の際のWi-Fiの貸出を開始しているが、パソコンやスマートフォンなどからの動画配信など、インターネットへ接続する環境整備に対する利用者からの要望に応えるため、昨年度に今までより接続速度の速いWi-Fi機器に更新、整備した。今後も、引き続き快適な施設運営のための環境整備に努めていく
- (2) キャッシュレス対応については、利用料金の振り込みによる取り扱い対応を実施している。今後更なる利便性向上に向け、クレジットカードやスマートフォン等での電子決済の導入を検討していく。
- (3) 新規利用者の獲得に向けた取組みとして、世田谷区民会館別館リーフレットを封入したダイレクトメールを送付し、新規利用者の獲得に努めた。
- (4) 指定管理者イベントの集客手段として、また利用者のイベント周知の一翼として、ホームページへ掲載するなど指定管理者の情報発信ツールを活用し、幅広い層への情報発信と利用者の集客支援を行った。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

令和3年度の施設利用件数は、前年度比全体で約3.5%の減となった。要因としては、昨年に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響によるものと考えられる。今後、利用率の回復、向上を目指すため、利用者アンケート等の活用や、施設のPR、ご要望に沿ったイベントの開催などを通じて、利用者目線に立ったサービスの提供に努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染防止対策を徹底して施設の提供を行い、適切な施設管理に取り組んでいる。			
項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある。 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			10
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	-	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			21
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			6
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			28
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	3/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	3/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	10 / 11	適切に維持管理を行っている	
2. 施設の運営	21 / 29	適切に施設運営を行っている。特に自主事業に力を入れており、新規事業を積極的に企画している。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	自主事業の中で避難訓練を実施しており、職員・区民とともに意識を高める訓練となっている。	

4．サービス向上の取組み	28 / 30	多岐に渡る職員研修を実施し、サービス向上に取り組んでいる。 音声翻訳機の導入により多国籍化に対応出来る。
5．収支状況	6 / 9	事務・事業経費について適切に行われている。
6．改善の取組み	2 / 3	アンケートを実施し、改善に取り組んでいる。
合計	73 / 91	
総合評価	S	
年度評価所見		
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の維持管理・運営については、適切に行われており、評価できる。 ・区内企業、団体あてに世田谷区民会館別館リーフレットの送付や指定管理者が運営する地域ポータルサイトへのイベント情報の掲載等、積極的な施設PRを行って利用率の向上に努めており、評価できる。 		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
引き続き新型コロナウイルス感染防止対策を徹底し、適切な施設の管理運営に取り組むよう、指定管理者と連携していく。		

令和3年度 世田谷区立スカイキャロット展望ロビー事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立スカイキャロット展望ロビー

施設住所：世田谷区太子堂4-1-1（キャロットタワー26階）

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社ホテルオークラエンタープライズ

指定期間：平成29年10月1日～令和5年3月31日

2. 業務実績・利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名称	利用人数
レストラン	21,848人
カフェ	15,317人
展望エリア	52,934人
合計	90,099人

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

- ・令和3年 4月 1日～ 4月11日まで 夜9時までの時間短縮営業
 - ・令和3年 4月12日～ 4月24日まで 夜8時までの時間短縮営業
 - ・令和3年 4月25日～ 5月31日まで 臨時休業
 - ・令和3年 6月 1日～ 9月30日まで 夜8時までの時間短縮営業
 - ・令和3年10月 1日～ 10月24日まで 夜9時までの時間短縮営業
- 時間短縮営業：レストラン、カフェ、展望エリア

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入	<u>117,546,000</u>	
指定管理料	50,132,000	新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休業に伴う損失補填額
利用料金収入	67,414,000	
支出	<u>137,959,000</u>	
人件費	59,376,000	
事務経費	5,707,000	
事業経費	72,876,000	
収支差額	<u>20,413,000</u>	

4．事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 観光の振興に関する事業

新型コロナウイルスの影響により開催なし。

(2) 地域交流・地域貢献に関する事業

○料理セミナー&試食会

2021年6月8日、7月13日、9月7日、11月9日、2022年1月11日、3月8日実施。参加者：合計108名

○賞味会

新型コロナウイルスの影響により開催なし。

○神宮外苑花火大会特別コース

新型コロナウイルスの影響により開催なし。

○クリスマスディナー

2021年12月24日、12月25日実施。参加者：合計56名

○職場体験

新型コロナウイルスの影響により開催なし。

○社会科見学

2022年2月4日、希望丘小学校50名

○世田谷区商店街振興組合連合会とのタイアップによる「世田谷区内共通商品券」の取扱い。

○公益財団法人世田谷区産業振興公社との連携による「世田谷みやげ」の販売。

○三館友の会連絡協議会（世田谷パブリックシアター・世田谷美術館・世田谷文学館）と提携（契約）「5%割引：会員及び同伴者3名まで可」。

(3) スカイキャロット展望ロビーのPR等

「スカイキャロット展望ロビー」の認知度を高め「区民同士の交流を促進し、区の観光の振興を図る」ための核となり得るよう、マスメディア取材PR、ホームページやチラシでの宣伝、ポスター作成、WEB上の広告の他、「区のおしらせ」等新聞へのPR掲載。

取組実績

- ・ARD ドイツテレビ：俯瞰撮影
- ・ぶら鉄親子でGO：俯瞰撮影
- ・東京観光バリアフリー情報ガイド：画像提供（更新）
- ・ナビタイムトラベル：画像提供
- ・旅色・三軒茶屋旅：画像提供

5．事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

(1) 設置目的達成に関すること

スカイキャロット展望ロビーの運営管理については、本社主体の管理・責任体制の下、現場には月例の営業会議等により経営指導を行い事業展開している。

現場においては、施設管理及び運営責任者として支配人による管理、指示のもと展望ロビー・カフェスペース・レストランならびに厨房全スタッフにより利用者満足を追求して運営にあたった。

(2) 施設・設備の維持管理に関すること

施設設備点検、環境衛生維持管理、定期清掃業務全て仕様書どおり実施し、安全性の確保や設備備品の機能保全に努めている。

(3) 運営及びサービスの質の向上に関すること

運営及びサービス向上のため、利用者へのアンケートを実施し、区担当者と情報を共有の上、問題解決にむけ迅速に対応している。また不特定多数の方が出入りする本施設では、利用者の安全・安心の確保を最優先として緊急時には区、管理組合及び本社の対応マニュアルに沿って行動できるよう体制を整えている。特に多くの区民等が集まる展望ロビーでは、従業員全員がコンシェルジェの役割を認識し、事故を未然に防ぐよう常に気を配り、その上で展望ロビーを訪れる方々に対し、快適なひとときとなるよう努めた。

(4) 地域及び地域住民との連携に関すること

地元住民の雇用、地元業者の優先取引契約、世田谷パブリックシアター、美術館、文学館との提携及び世田谷区商店街振興組合への加入、また公益財団法人団世田谷区産業振興公社との提携など幅広い連携に努めた。

(5) 収支状況に関すること

令和3年度は昨年度に引き続き、新型コロナウイルスの影響による臨時休業や営業時間の短縮等により、営業損失が拡大した。

令和4年度では徹底した感染防止対策の下、営業損失の改善に努める。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度は前年度よりもレストラン売上が増加しており、営業の努力が見受けられる。 ・施設設備、備品等の的確な保守点検と故障等に対する、早期発見・対応により適切な施設運営をしている。 			
項目別評価結果			
評価点		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
3：要求水準を上回っており、優れた点がある。		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
2：要求水準を満たしている			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	1/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	3/3
2. 施設の運営			23
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	1/3	区内事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			8
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			28
職員研修	2/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	3/3

利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	3/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	3/3
5. 収支状況			<u>6</u>
適正な予算執行	1/3	金銭管理	3/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13	適切に行われているが、物品整理については課題がある。	
2. 施設の運営	23 / 29	適切に行われている。自主事業については独自の企画により実施している。	
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	適切に行われている。	
4. サービス向上の取組み	28 / 30	適切に行われている。	
5. 収支状況	6 / 9	新型コロナウイルスの影響による営業損失が見受けられるため、改善に向けた取組みに期待する。	
6. 改善の取組み	2 / 3	アンケートを実施し、改善に取り組んでいる。	
合計	79 / 93		
総合評価	S		
年度評価所見			
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の維持管理・運営については、適切に行われており、評価できる。 ・収入については、昨年度に引き続き新型コロナウイルスの影響により低くなっているため、収支差額はマイナスであるが、指定管理者が有するノウハウや創意工夫による今後の回復に期待する。 			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
新型コロナウイルスの影響による収入の減少が顕著となっているため、感染防止対策を徹底した上で集客率の向上を目指すとともに、収支改善に努めるよう、指定管理者と連携していく。			

令和3年度 世田谷区立太子堂区民センター事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立太子堂区民センター

施設住所：世田谷区太子堂1-14-20

令和2年6月20日から令和3年5月27日まで改修等工事のため休館した。休館中は仮事務所として旧池尻地区会館(池尻2-34-3)を使用した。

(2) 指定管理情報

指定管理者：太子堂区民センター運営協議会

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 自主事業内容

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
太子堂区民センター文化祭	中止			新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
文化学習事業 「写真の撮り方講座」	3月26日	無料	28名	第1回・第2回は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
まちかどコンサート 「ウキウキワクワクマリンバコンサート」	7月11日	無料	47名	第2回は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
健康講座第 「これなら続く！運動習慣～健康寿命をのばそう」	6月26日	無料	22名	
健康講座第 「ぼかぼか温活講座」	12月17日	無料	36名	
児童・生徒対象事業 「太子堂子ども音楽祭」(絵の部門のみ開催)	9月5日	無料	16名	音楽の部は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
児童・生徒対象事業 「五色百人一首大会」(絵の部門のみ開催)	1月27日	無料	45名	百人一首大会競技は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
バスハイク研修会	中止			新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
コミュニティ 花植え事業	5月25日 11月28日 12月2日	無料	16名	

(2) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

- ・令和3年5月28日～5月31日まで、施設を臨時休館とした。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、複数の自主事業の開催を中止とした。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	1,335,000	
指定管理料	1,335,000	
講座等参加費	0	
その他	0	
前年度繰越	0	
支出計	661,656	
事業費	433,244	
会議費・事務費	228,412	消耗品購入費を含む
収支差額	673,344	
指定管理料戻入額	673,344	新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う自主事業中止のため。

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

企画委員会、定例会、各事業の実行委員会等の運営協議会を開催し、計画書で提案した事業を実施する予定だったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、やむを得ず中止した事業が多数あった。

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

- (1) 『太子堂区民センターニュース』を発行して、利用団体の活動状況や運営協議会が主催する各種事業について情報提供を行い、積極的なコミュニティの醸成を図るなど、積極的に地域の核となる施設の利用に努めた。
- (2) 新型コロナウイルス感染拡大防止に配慮しながら、役員会、各事業の実行委員会等を実施し、各事業計画が可能となるように工夫して運営した。
- (3) 改修等工事の期間中も、仮事務所やまちづくりセンター等他の施設を使用して事業実行委員会等必要な打ち合わせを実施した。

6. 事業実績の評価(施設管理所管課による評価)

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策のため、年度当初の計画どおりには事業を実施できなかったが、可能な範囲で適切に事業を実施している。			
項目別評価結果			
評価点			
3: 要求水準を上回っており、優れた点がある		1: 要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2: 要求水準を満たしている		0: 要求水準を下回っている(改善指導等が必要となる)	
評価分類及び評価			
1. 組織体制			16
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	3/3	個人情報の漏洩防止	3/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上の取組み			28
利用者への積極的な情報提供	3/3	自己評価	3/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	3/3	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	3/3	サービス提供	2/3

苦情等への対応	2/3	地域特有の取り組み	2/3
利用者の意向の把握	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
3.安全管理			<u>8</u>
事故防止等の対応	3/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	3/3		
4.収支状況			<u>8</u>
適正な予算計画	3/3	金銭管理	3/3
適正な予算執行	2/3		
5.履行確認			<u>2</u>
報告書関係	2/2		
6.改善の取組み			<u>2</u>
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1.組織体制	16 / 16		
2.事業水準向上への取組み	28 / 36		
3.安全管理	8 / 8		
4.収支状況	8 / 9		
5.履行確認	2 / 2		
6.改善の取組み	2 / 3		
合計	64 / 74		
総合評価	S		
年度評価所見			
新型コロナウイルス感染拡大防止の取組みにより、計画通りに事業を実施できない状況にあったが、工夫をしながら適切・適正に事業を実施している。また収支状況についても、中止にした事業費用を返還する等適切に執行されており、評価できる。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
令和2年度に着工した改修等工事が令和3年5月で完了し、6月より運営を再開している。引き続き新型コロナウイルス感染症対策を考慮しつつ事業を計画することが求められており、今年度も個々の事業について適切・適正に事業を実施できるようにとも考えていく。			

令和3年度 世田谷区立弦巻区民センター事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立弦巻区民センター

施設住所：世田谷区弦巻1-26-11

(2) 指定管理情報

指定管理者：弦巻区民センター運営協議会

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 自主事業内容

事業名	実施日	参加費	参加 述べ人数	備考
第43・44回 男の料理教室	中止	1回 2,000円		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第32回鯉のぼり大会	4月18日～ 5月6日	無料		
第19回弦巻区民センター花美化運動	11月7日	無料	21人	
第20回弦巻区民センター花美化運動	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第31回七夕まつり	6月22日～ 7月8日	無料		
第37回運営協議会研修会	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第38回弦巻区民センターまつり	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第49・50回着物着付け教室	中止	3,000円		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第15回利用団体代表者意見交換会	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第12回合同防災訓練	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第31回カラオケ大会	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

地域子ども交流事業

事業名	実施日	参加費	参加 述べ人数	備考
オープン卓球大会 第44・46回	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
オープン卓球大会 第45回	12月4日	無料	17人	
第16回敬老の日のイベント	10月29日 10月30日	無料	20人	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

第6回子ども生け花講習会	10月13日、10月27日、11月10日、11月24日	無料	40人	
第5回お正月遊びにチャレンジ	1月15日	無料	30人	

(2) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

- ・令和3年4月25日～5月31日まで、施設を臨時休館とした。
- ・令和3年4月25日～10月11日及び令和4年1月24日～3月31日まで一部室場を新型コロナワクチン集団接種会場として使用した。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、複数の自主事業の開催を中止とした。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	2,216,100	
指定管理料	2,216,100	
事業料収入	0	フリマ出店料、着付け教室受講料等
その他	0	
支出計	923,996	
事業費	830,698	各事業経費
事務費	93,298	消耗品購入費含む
収支差額	1,292,104	
指定管理料戻入額	1,292,104	新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う自主事業中止のため。

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

企画委員会、定例会、各事業の実行委員会等の運営協議会を開催し、計画書で提案した事業を実施する予定であったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、やむを得ず中止した事業が多数あった。

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

- (1) 地域の皆様の協力により寄せられた使用済み切手・ベルマークを収集し、切手は日本キリスト教海外医療協力会に送付(予定)し、ベルマークは近隣小学校への寄付に努めている。
- (2) 利用団体の作品をロビーに展示し、団体の紹介と団体相互の親睦・交流を図っている。
- (3) 区民センターだよりの発行とともに、館内掲示板において団体の情報発信や活動の成果を発表できる場として活用した。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策のため、年度当初の計画どおりには事業を実施できなかったが、可能な範囲で適切に事業を実施している。			
項目別評価結果			
<p>評価点</p> <p>3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）</p>			
評価分類及び評価			
1. 組織体制			16
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	3/3	個人情報の漏洩防止	3/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上の取組み			31
利用者への積極的な情報提供	3/3	自己評価	3/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	3/3
計画的な事業運営	3/3	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	3/3	サービス提供	2/3
苦情等への対応	3/3	地域特有の取り組み	2/3
利用者の意向の把握	3/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
3. 安全管理			8
事故防止等の対応	3/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	3/3		
4. 収支状況			8
適正な予算計画	2/3	金銭管理	3/3
適正な予算執行	3/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	16 / 16		
2. 事業水準向上への取組み	31 / 36		
3. 安全管理	8 / 8		
4. 収支状況	8 / 9		
5. 履行確認	2 / 2		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	67 / 74		
総合評価	S		

年度評価所見

新型コロナウイルス感染拡大防止の取組み及び新型コロナワクチン集団接種会場となった関係で、計画通りに事業を実施できない状況にあったが、可能な範囲で適切・適正に事業を実施している。また、収支状況についても、中止にした事業費用を返還する等適切に執行されており、評価できる。

評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、事業計画通りの事業を実施することは困難であるが、徹底した感染症対策の下、運営協議会として計画にとらわれることなく適切・適正に事業を実施できることを共に考えていく。

令和3年度 世田谷区立宮坂区民センター事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立宮坂区民センター

施設住所：世田谷区宮坂1-24-6

(2) 指定管理情報

指定管理者：宮坂区民センター運営協議会

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 自主事業内容

事業名	実施日	参加費	参加 述べ人数	備考
第22回 詩吟・民謡を楽しむ会	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第1回 初心者フラダンス講習会	中止	無料		会場がワクチン集団接種会場となったため中止
第15回 地域文化の交流会	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第1回『ニュースポーツ講習会』	中止	無料		会場がワクチン集団接種会場となったため中止
初心者向け バドミントン講習会	1月23日	無料	10名	当初の日程を変更して実施
初心者向け 筋トレ・ストレッチ教室	11月11日	無料	12名	当初の日程を変更して実施
経験者向け バドミントン講習会	1月30日	無料	10名	当初の日程を変更して実施
バレーボール交流会 Aクラス・Bクラス	12月18日 12月19日	無料	139名	当初の日程を変更して実施
児童館と一緒に(上町児童館)8月末	中止	無料		会場がワクチン集団接種会場となったため中止
第30回 盆踊り大会	中止	無料		会場がワクチン集団接種会場となったため中止
第2回『ニュースポーツ講習会』	中止	無料		会場がワクチン集団接種会場となったため中止
第2回 初心者フラダンス講習会	中止	無料		会場がワクチン集団接種会場となったため中止
第29回 宮坂区民センターまつり	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第3回『ニュースポーツ講習会』ポッチャ	12月11日	無料	46名	地域住民と小・中学生に参加を呼びかけ実施。
児童館と一緒に(上町児童館)2月末	中止	無料		会場がワクチン集団接種会場となったため中止
第24回 宮坂 春のをどり	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

(2) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

- ・令和3年4月25日～5月31日まで、施設を臨時休館とした。
- ・令和3年5月6日～10月10日及び令和4年2月7日～3月31日まで、地下1階を新型コロナワクチン集団接種会場として使用した。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、複数の自主事業の開催を中止とした。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	1,097,355	
指定管理料	1,086,300	
講座等収入	0	講座・催物等参加費
その他	11,055	前年度繰越金、銀行預入利息
支出計	445,212	
事業費	269,313	
会議費	48,160	
事務費	127,739	備品購入費を含む
収支差額	652,143	
指定管理料戻入額	641,088	新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う自主事業中止のため。

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

役員会、定例会、各事業の実行委員会等の運営協議会を開催し、計画書で提案した事業を実施する予定であったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、開催を中止にした自主事業が多数あった。

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

- (1) 新型コロナウイルス感染症の影響により、各種事業を実施するのが難しい状況にあったが、万全の感染症対策の下、安全と判断した複数の事業を実施した。
- (2) 区民センター利用団体の情報発信手段として、定期的にセンターニュースを発行し、各種事業に関する情報提供とコミュニティづくりを促進するなどのほか、地域住民が当センターを積極的に利用するよう促した。
- (3) 個人情報(氏名・住所・電話番号等)の取扱いについては、個人情報が漏洩することがないように、保管・管理には万全を期している。また、保管の必要がなくなった個人情報は、シュレッダーで裁断するなどして、速やかに処分している。

6. 事業実績の評価(施設管理所管課による評価)

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
新型コロナウイルス感染拡大防止の取組み及び新型コロナワクチン集団接種会場となった関係で、自主事業の実施が難しい状況にあったが、事業日程の変更等によって可能な範囲で事業を実施した。	
項目別評価結果	
評価点	
3: 要求水準を上回っており、優れた点がある	1: 要求水準を満たしているが、一部課題がある
2: 要求水準を満たしている	0: 要求水準を下回っている(改善指導等が必要となる)
1: 要求水準を下回っている	

評価分類及び評価			
1. 組織体制			16
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	3/3	個人情報の漏洩防止	3/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上の取組み			31
利用者への積極的な情報提供	3/3	自己評価	3/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	3/3
計画的な事業運営	3/3	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	3/3	サービス提供	2/3
苦情等への対応	3/3	地域特有の取組み	2/3
利用者の意向の把握	3/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
3. 安全管理			8
事故防止等の対応	3/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	3/3		
4. 収支状況			9
適正な予算計画	3/3	金銭管理	3/3
適正な予算執行	3/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	16 / 16		
2. 事業水準向上への取組み	31 / 36		
3. 安全管理	8 / 8		
4. 収支状況	9 / 9		
5. 履行確認	2 / 2		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	68 / 74		
総合評価	S		
年度評価所見			
新型コロナウイルス感染拡大防止の取組み及び新型コロナワクチン集団接種会場となった関係で、計画通りに事業を実施できない状況にあったが、運営協議会として計画にとらわれることなく適切・適正に事業を実施している。また収支状況についても、中止にした事業費用を返還する等適切に執行されており、評価できる。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
新型コロナウイルス感染拡大防止の取組み及び新型コロナワクチン集団接種会場となった関係で、事業を実施しづらい状況にあるが、徹底した感染症対策の下、運営協議会として計画にとらわれることなく適切・適正に事業を実施できることをともに考えていく。			

令和3年度 世田谷区立桜丘区民センター事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立桜丘区民センター

施設住所：世田谷区桜丘5-14-1

(2) 指定管理情報

指定管理者：桜丘区民センター運営協議会

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 自主事業内容

事業名	実施日	参加費	参加 述べ人数	備考
ウォーキング講師と共に歩こう会	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
よいこら音祭(第32回から第36回)	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第32回歌の祭典カラオケ発表会	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
桜丘(さくみん)リフレッシュ体操	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
地域利用者懇談会・センターまつり実行委員会	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
日本芸能・七夕演奏会	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
小中高生ひろば	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
小中学生対象の教養講座	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
あ ライブ(親子で楽しむ音楽会)	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
中高年を対象の教養・健康講座	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
委員研修会	中止	4,000円		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
子育てママのリフレッシュ体操	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
食育「蕎麦打ち教室」	中止	700円		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第34回センターまつり	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
桜丘まちづくり音楽祭	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

社交ダンス交流会	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
新春日本芸能	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
食育「こんにやく作り」	中止	500円		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
桜丘まちづくり講座	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
パパ・ママのリフレッシュ体操	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第33回卓球のつどい	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第25回音楽のつどいコンサート	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
「さくみん食堂（共生食堂）」	6～3月 （計10回）	子供無料	270名	レトルト食品の配布形式で実施
交流&環境「ささっちガーデン」	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
桜丘金曜サロン	10～12月 （計10回）	無料	92名	
桜丘土曜寄席	12・1月の 第2土曜日	無料	62名	
夢プロジェクト「桜丘区民センターのディスプレイ」	6回実施	無料		

（2）新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

- ・令和3年4月25日～5月31日まで、施設を臨時休館とした。
- ・令和3年5月26日～10月16日まで、桜丘区民センター別館ホール及び別館会議室を新型コロナワクチン集団接種会場として使用した。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、複数の自主事業の開催を中止とした。

3．指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入計	1,680,000	
指定管理料	1,680,000	
講座等参加費	0	講座・催物等参加費
その他	0	
支出計	1,216,176	
総合事業費	985,624	展示用パネル購入費等
交流事業費	212,622	
会議費・事務費	17,930	消耗品購入費を含む
その他	0	
収支差額	463,824	
指定管理料戻入額	463,824	新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う自主事業中止のため。

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

企画委員会、定例会、各事業の実行委員会等の運営協議会を開催し、計画書で提案した事業を実施する予定だったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、やむを得ず中止した事業が多数あった。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

- (1) 運営協議会（企画委員会：年6回、夢プロジェクト部会「区民センターの季節毎のディスプレイ」製作作業）を開催し、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底したうえで、年間事業をどのように実施できるか協議した。
- (2) 毎月第2土曜日に開催している桜丘土曜寄席は、コロナ禍でも楽しめるよう令和2年度に続き、寄席のYouTube配信を継続した。
- (3) 毎週金曜日の午後で開催している「桜丘金曜サロン」は、平成30年度から健康体操を加えたことで参加者も増え、地域の方の憩いの場として賑わいをみせており、令和3年度は10月～12月の間に計10回実施した。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策のため、年度当初の計画どおりには事業を実施できなかったが、可能な範囲で適切に事業を実施している。			
令和3年度項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 組織体制			16
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	3/3	個人情報の漏洩防止	3/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上の取組み			32
利用者への積極的な情報提供	3/3	自己評価	3/3
すべての利用者への配慮	3/3	改善方法	3/3
計画的な事業運営	3/3	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	3/3	サービス提供	2/3
苦情等への対応	3/3	地域特有の取組み	2/3
利用者の意向の把握	3/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
3. 安全管理			8
事故防止等の対応	3/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	3/3		
4. 収支状況			9
適正な予算計画	3/3	金銭管理	3/3
適正な予算執行	3/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		

項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1．組織体制	16 / 16	
2．事業水準向上への取組み	32 / 36	
3．安全管理	8 / 8	
4．収支状況	9 / 9	
5．履行確認	2 / 2	
6．改善の取組み	2 / 3	
合計	69 / 74	
総合評価	S	
年度評価所見 新型コロナウイルス感染拡大防止の取組み及び新型コロナワクチン集団接種会場となった関係で、計画通りに事業を実施できない状況にあったが、工夫をしながら適切・適正に事業を実施している。また収支状況についても、中止にした事業費用を返還する等適切に執行されており、評価できる。		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項） 新型コロナウイルス感染拡大防止の取組みにより事業の実施が難しい状況にあるが、徹底した感染症対策の下、運営協議会として計画にとらわれることなく適切・適正に事業を実施できることをともに考えていく。		

令和3年度世田谷区立北沢区民会館（北沢タウンホール）事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設の概要

施設名称	世田谷区立北沢区民会館（北沢タウンホール）
施設住所	世田谷区北沢2 - 8 - 18
指定管理者	株式会社世田谷サービス公社

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備 考
ホール	294名	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用者ガイドラインに従った利用定員で運営した。
第1集会室	60名	
第2集会室	36名	
第3集会室（ミーティングルーム）	72名	
第4集会室（スカイサロン）	着席 60名 立席 80名	

2. 業務実績・利用状況に関する事項（令和3年4月1日～令和4年3月31日）

(1) 利用状況

名 称	利用可能数	利用数	利用率
ホール	885	452	51.1%
第1集会室	528	247	46.8%
第2集会室	528	192	36.4%
第3集会室（ミーティングルーム）	66	27	41.0%
第4集会室（スカイサロン）	66	22	33.3%
合 計	2,073	940	45.3%

利用可能数は、新型コロナウイルス感染症拡大防止策による休止期間及び新型コロナウイルスワクチン集団接種会場利用期間を除いた値とした。

(2) 施設の休止

休止期間

全館

令和3年4月25日～5月31日（緊急事態宣言による休館）

第1・第2集会室

令和3年4月25日～10月10日（ワクチン接種会場開設に伴う休館）

第3集会室（ミーティングルーム）・第4集会室（スカイサロン）

令和3年4月25日～令和4年3月31日（ワクチン接種会場開設に伴う休館）

休止期間の対応

利用者対応として、電話連絡、問い合わせ、キャンセル手続き、還付手続き、抽選、ホームページによる情報公開（利用キャンセル、還付等）施設内の掲示、

設備保守点検業務等を行った。

(3) 苦情受付件数及び事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

3. 指定管理に関する業務の収支

収支

税抜き

項目	金額	備考
収入計	64,144,095円	
指定管理料	23,554,181円	
新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴うキャンセル時の利用料補償額	5,110,300円	キャンセル料還付の補填額
新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う利用料減収による指定管理料補填額	8,814,792円	ワクチン接種会場利用に伴う補填額
利用料金収入	26,091,273円	
自主事業収入	573,549円	
支出計	73,420,113円	
人件費	37,519,828円	
施設維持管理経費	35,425,989円	
自主事業経費	474,296円	
収支差額	9,276,018円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況および改善の取組み結果

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
Melody in the Skysalon	5月	2,000円	中止	文化に関する事業
歌声コンサート	6月	1,500円	中止	文化に関する事業
ワンコインコンサート 「昼下がりのシャンソン」	7月22日	500円	127名	文化に関する事業
Melody in the Skysalon	8月	2,000円	中止	文化に関する事業
歌声コンサート	8月	1,500円	中止	文化に関する事業

Melody in the Town Hall クラブ・クラブ・カーニバル Vol.12「星空のコンサート」	8月17日 (2回公演)	おとな： 1,500円 こども： 1,000円	1回： 129名 2回： 57名	教育に関する事業
世田谷にみどりいっぱい チャリティ講演&コンサート	10月2日	3,300円	107名	その他の事業
タウンホールカレッジ 教養講座	下期	1,000円	中止	教育に関する事業
下北沢映画祭	10月	1,500円	中止	文化に関する事業
歌声コンサート	10月	1,500円	中止	文化に関する事業
Footnote Extra01 村治奏一クラシックギターリサイタル 「ギターで奏でる映画と愛」	11月3日	2,300円	130名	文化に関する事業
下北寄席	1月28日 (2回公演) 1月29日 (2回公演)	2,500円	： 無観客 ：65名	文化に関する事業
Melody in the Skysalon	12月	2,000円	中止	文化に関する事業
歌声コンサート	1月	1,500円	中止	文化に関する事業
Melody in the Skysalon	2月	2,000円	中止	文化に関する事業
CDショップ対象授賞式	3月	無料	中止	産業に関する事業

事業実施にあたっては、観客の収容率や時間短縮などの制限、3密の回避、手指の消毒、検温、十分な換気など徹底した感染防止対策を講じて行った。

(2) 改善の取組み結果

利用者サービスの向上

利用者の館内温度調整対応の一環としてブランケットを購入した。また、自転車の空気入れおよび携帯電話用充電器を購入し、利用者へのサービス向上に努めた。

幅広い層への情報発信

事業企画の集客手段として、イベント情報を世田谷の地域ポータルサイト「世田谷くみん手帖」へ掲載するなど、当社が持つ情報発信ツールを活用し、幅広い層への情報発信を行った。

【参考】世田谷くみん手帖 <http://setamin.com/news>

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

（1）施設の利用状況について

施設の利用率は、全体で4割半ばとなり、前年度よりは上昇したものの、2年前のコロナ禍以前と比較し半分程度となった。新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う施設利用のキャンセルが相次ぎ、年間の利用率に影響した。この他、年間を通じて新型コロナウイルスワクチン集団接種会場として、集会室を使用したことも利用率の低下につながった。

自主事業に関しては、新型コロナウイルス感染拡大防止の影響により11件のイベントを中止した。開催できたイベントは5件のみであった。収容率制限の影響を受け参加数が伸び悩んだが、「ワンコインコンサート」や「チャリティーコンサート内での物産展」の開催など満足度の向上につながり、「コロナで文化的なことが制限されていたので生演奏が心に響いた」「新鮮で安かったので利用したいと思った」などといった好意的な意見が寄せられた。

今後はWi-Fiを利用した配信等を使ったイベントを企画し、北沢タウンホールの魅力を伝え将来に向けた集客向上につなげていく。

また、地元有志の方々とコロナ禍を踏まえた地域交流やイベントについて協議を重ね、地域との絆が途切れない配慮を行った。

新型コロナウイルス感染拡大防止に伴うキャンセル数

名称	キャンセル件数	備考
ホール	133件	
第1集会室	12件	
第2集会室	13件	
第3集会室（ミーティングルーム）	5件	
第4集会室（スカイサロン）	3件	

（2）感染症対策

新型コロナウイルス感染症対策については、従業員、利用者の手指消毒の徹底、利用後の机等の消毒、事務所内の飛沫防止シートの設置、定期的な室内の換気、利用者ガイドラインに即した利用案内を実施してきた。

また、利用人数の制限などについては、世田谷区の方針に従い、利用者にご説明のうえ施設を安全に利用いただいた。

その他の感染症対策については、嘔吐物処理キットを常備し、吐瀉物に直接触れることがないように対策を講じた。

引き続き従業員、利用者が安心して利用できるよう、感染症対策に取り組んでいく。

（3）利用しやすい施設づくり

新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う利用方法の変更や利用キャンセルに伴う利用料金の還付の対応等において、マニュアルの改訂や、速やかな利用者周知及び連絡対応に努めた。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
利用者にとって便利で快適な施設になるよう指導・調整を行い、また、適切に自主事業を行っているか確認を行った。			
項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			20
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	1/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	1/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			6
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			22
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13	適切に維持管理ができています。	
2. 施設の運営	20 / 29	自主事業の実施及び地域との関わりの部分で課題はあるが、適切に運営ができています。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	自衛消防訓練を実施しており適切に対応している。	
4. サービス向上の取組み	22 / 30	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を適切に行い、利用者や職員の安全に配慮した	

		取り組みが見られる。
5 . 収支状況	6 / 9	自主事業の収支がマイナスとなっているため、計画や企画の検討が望まれる。
6 . 改善の取組み	2 / 3	Wi-Fi 設備やキャッシュレス決済の導入等、コロナ禍における利用者の需要を適切に把握し、取り組みを行っている。また、筆談器や杖用フックなど多様な利用者の用途に供した物品を取り揃えている。
合計	6 8 / 9 3	
総合評価	A	

年度評価所見
<ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理実施から4年が経過し、全般的に適切に施設管理ができています。 ・ 昨年度同様、新型コロナウイルスの影響もあり、施設利用率が低くなっています。 ・ コロナワクチンの会場となったことで特にミーティングルームとスカイサロンは利用ができない状況が続き、一般利用・自主事業ともに大きく影響を受けています。 ・ 自主事業については、中止事業が相次ぐ中で、安全に配慮して計画に準じた事業を実施しました。 ・ 地域との関わりの事業について、新型コロナウイルスの影響により人と人との交流が制限されていたこともあり、十分な取り組みができていなかった。ただし、北沢地域の住民とコロナ禍を踏まえた交流やイベントについての協議を行ってきたところは評価できる。 ・ 新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う施設利用者のキャンセル対応やホームページへの情報の公開については、迅速・適切に行っていた。
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）
<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、利用者にとって便利で快適な施設となるよう指導する。 ・ 自主事業については、収支改善や実施内容について、指定管理者と協議していく。 ・ 新型コロナウイルス感染拡大防止の制限が緩和される中、新しい生活様式を踏まえつつ、地域との関わりについて事業展開を行っていくよう指導する。 ・ 引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた運営手法を指定管理者と共に構築し、利用者が安全で快適に施設を利用できるよう取り組む。

令和3年度世田谷区立北沢区民会館別館（梅丘パークホール）事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設の概要

施設名称 世田谷区立北沢区民会館別館（梅丘パークホール）

施設住所 世田谷区松原6-4-1

指定管理者 株式会社サービス公社

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備 考
集会室	120名	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用者ガイドラインに従った利用定員で運営した

2. 利用状況に関する事項（令和3年4月1日～令和4年3月31日）

(1) 利用状況

名 称	利用可能数	利用件数	利用率
集会室	894	504	56.38%
合 計	894	504	56.38%

利用可能数については、新型コロナウイルス感染症拡大防止策による休止期間および床工事期間を除いた。

(2) 施設の休止

休止期間

令和3年4月25日～5月31日（全日） 緊急事態宣言に伴う休館

令和3年7月16日～8月23日（全日） 床工事に伴う休館

休止期間の対応

施設の利用方法や利用キャンセルの還付対象が変更される際は、予約のある利用団体への連絡、お客様からの問い合わせ対応、HPによる情報公開を行いました。

(3) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

新型コロナウイルスの影響による、施設の休館等に関する問合せ等は、含んでおりません。

3. 指定管理に関する業務の収支

(1) 収支

税抜き

項目	金額	備考
収入計	13,834,902円	
指定管理料	9,259,618円	
新型コロナウイルス感染症 拡大防止に伴うキャンセル 時の利用料補償額	338,500円	キャンセル料還付の補填
利用料金収入	4,084,100円	
その他収入	152,684円	自主事業収入
支出計	13,260,278円	
人件費	10,726,502円	
事務経費	2,139,818円	施設維持管理費含む
事業経費	393,958円	自主事業経費
収支差額	574,624円	

(2) 収支差額の要因

新型コロナウイルスの影響により、利用料金収入は計画を下回ったが、利用率が昨年度比で18%と回復傾向であった。施設運営に係る経費削減に努め、結果的にプラス57万円程の収支差額となった。

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
消しゴムはんこ教室	5月	3,000円	中止	教育に関する事業
区民ヨガ講座	7月9日 9月27日	1,000円	23名 20名	その他の事業
区民フラ講座	8月2日 11月8日	1,000円	15名 27名	その他の事業
夏休み・よく飛ぶ紙ヒコーキ教室(2回開催)	8月	500円	中止	教育に関する事業
梅丘シネマクラブ	9月12日 9月29日	こども:550円 おとな:1100円	48名 24名	文化に関する事業
梅丘パーク寄席	12月	1,500円	中止	文化に関する事業
梅丘アートプロジェクト	2月		中止	産業に関する事業
区民太極拳講座	1月22日	1,000円	24名	その他事業

事業実施にあたっては、観客の収容率や時間短縮などの制限、3密の回避、手指の消毒、検温、十分な換気など徹底した感染防止対策を講じて行った。

(2) 事業計画書で提案した事業等の実施状況および改善の取組み結果

アンケート調査の実施

運営向上のため利用者の方々に対して、施設や窓口スタッフのこと、および利用料金に関することについて、2月上旬にアンケート調査を実施した。なかでも、窓口スタッフの対応については、回答者全員から「良い」という評価であった。

新規利用者の獲得に向けた対応

区民会館パンフレットを封入したダイレクトメールを発送し、新規利用者の獲得に努めた。

情報発信

指定管理者自主事業の集客手段として、また利用者のイベント周知の一翼として、北沢区民会館別館のホームページへ掲載するなど指定管理者がもつ情報発信ツールを活用し、幅広い層への情報発信と利用者の集客支援を行った。

【参考】北沢区民会館別館HP

<https://www.setagaya.co.jp/kuminkaikan/umegaoka/>

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

(1) 施設の利用状況について

5割超の利用率という、低い利用率が継続しているが、前年度比18%増と一定の回復は見られた。

新型コロナウイルス感染拡大防止による利用キャンセル件数（件）

名称	キャンセル
集会室	19

(2) 感染症対策

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、ドアノブや手すり等の不特定多数が触れやすい場所の消毒、施設内の換気などの感染症拡大予防対策に鋭意取り組んだ。今後とも、新型コロナウイルス感染症の拡大予防対策に留意しながら施設の宣伝を行い、利用率の向上に向けて取り組んでいく。

(3) 利用しやすい施設づくり

新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う利用方法の変更や利用キャンセルに伴う利用料金の還付の対応等があったが、利用者の理解もあり、大きな支障もなく、施設を利用された。次年度も幅広い利用層に安心・満足いただけるサービスを提供できるよう努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
利用者にとって便利で快適な施設になるよう指導・調整を行ってきた。また、必要な備品の交換や、適切に自主事業を行っているか確認を行った。			
項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			20
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	2/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	0/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			6
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取り組み			22
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取り組み			2
改善の取り組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取り組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13	適切に維持管理ができています。	
2. 施設の運営	20 / 29	地域との関わりの部分で課題はあるが、適切に運営ができています。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	適切に対応ができるが、万が一の災害を想定した取り組みも今後望まれる。	
4. サービス向上の取り組み	22 / 30	職員の知識・技術については、責任者を中心に適切に実施ができています。また、利用者から受けた要望について早急に対応するなど、利用者のサービス向上につながる取り組みが	

		できている。
5 . 収支状況	6 / 9	経費節減、利用率の回復傾向により黒字となった。ただし、自主事業については、赤字の状態が続いている。
6 . 改善の取組み	2 / 3	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を行いながら自主事業を行い、利用者の安全に配慮した取組みが見られる。また、ポケット Wi-Fi やキャッシュレス決済の導入等、コロナ禍における利用者の需要を満たす取組みは評価できる。一方、以前より課題に挙げられる利用率の低い夜間枠の活用や立地条件を生かした利用などの面においては改善・工夫が望まれる。
合計	68 / 93	
総合評価	<u>A</u>	
年度評価所見		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 全般的に適切に管理できており、安定したサービスが提供できている ・ 自主事業については、コロナ禍においても感染拡大防止対策を行い、新たな年齢層をターゲットにした企画を取り入れるなどの工夫をしている点は評価できる。 ・ 地域との関わりの事業について、梅まつりの中止や新型コロナウイルスの影響による人と人との交流の制限により、取り組むことができていなかった。 ・ 利用率の低い夜間時間帯については、民間事業者ならではの柔軟な発想で利用率を向上させる改善の取組みなどが望まれる。 ・ 近隣駐車場マップの掲示や無料貸し出し傘の設置など、利用者にとって便利で快適な施設となるよう創意工夫を行っており評価できる。 ・ 新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う施設利用者のキャンセル対応等については、迅速・適切に行っていた。 		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き、利用者にとって便利で快適な施設管理を行うよう指導する。 ・ 自主事業の収支のバランスや企画について、指定管理者と協議していく。 ・ 新型コロナウイルス感染拡大防止の制限が緩和される中、新しい生活様式を踏まえつつ、地域との関わりについて事業展開を行っていくよう指導する。 ・ 引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた運営手法を指定管理者と共に構築し、利用者が安全で快適に施設を利用できるよう取り組む。 		

令和3年度世田谷区立代田区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立代田区民センター
 施設住所 世田谷区代田6-34-13

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 代田区民センター運営協議会
 指定管理期間: 平成31年4月1日～令和6年3月31日
 諸室及び定員 会議室1・2・3・4・和室・音楽室・多目的室 計202名

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

運営協議会の事業実施状況については、「4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況」を参照。

(2) 苦情受付件数及び事故件数

苦情受付件数 0件
 事故件数 0件

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの影響により、いくつかのイベント等の自主事業を中止した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収入計	1,959,426円	
指定管理料	1,660,500円	
講座等参加費	82,400円	
前年度繰越金	216,526円	
支出計	786,839円	
講座等事業費	47,890円	
わくわく子ども教室事業費	0円	
催物等事業費	0円	
広報活動費	67,100円	
事務費	557,859円	
収入-支出	1,172,587円	
戻入(区へ返還)	1,000,000円	
次年度繰越金	172,587円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事 業 名	実施日	参加費	参加人数	備 考
文学教室	10月20日	無料	29名	

美術教室	12月19日	無料	40名	
実技講座（木目込み人形）	11月17・19日 12月7日	無料	59名	
植物教室（春）	5月24日・25日		中止	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
わくわく科学あそび	6月		中止	
実技講座（折り紙）	8月22日		中止	
植物教室（秋）	9月27・28日		中止	
作品展示会	10月		中止	
お年寄りに学ぶつどい	10月		中止	
実技講座（デルフト焼き）	12月		中止	
歴史教室	2月		中止	

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

代田区民センター運営協議会では、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から7つの事業を中止した。また代田区民センターが新型コロナウイルスワクチン集団接種会場となったことにより作品展示会の開催も見送った。実施した3つの事業では、対策を講じながら地域のコミュニティづくりのきっかけとなる事業を企画し実施した。

今後も引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を施しながら、地域のコミュニティ形成に寄与するような事業を企画し実施していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染拡大防止対策を施しながら、可能な限り事業の実施に努め、地域のコミュニティ形成に寄与した。			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 組織体制		14	
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取組み		24	
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3

計画的な事業運営	2/3	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	2/3	サービス提供	2/3
苦情等への対応	2/3	地域特有の取り組み	2/3
利用者の意向の把握	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
3.安全管理			6
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4.収支状況			6
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5.履行確認			2
報告書関係	2/2		
6.改善の取り組み			2
改善の取り組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取り組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1.組織体制	14/16		
2.事業水準向上への取り組み	24/36		
3.安全管理	6/8		
4.収支状況	6/9		
5.履行確認	2/2		
6.改善の取り組み	2/3		
合計	54/74		
総合評価	A		
年度評価所見			
<ul style="list-style-type: none"> ・協定書に規定する組織運営が適正に行われている。 ・事業計画書に則り各事業が実施され、地域との交流が図られている。 ・代田区民センターが新型コロナウイルスワクチン集団接種会場になった影響や、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止せざるを得ない事業もあったが、実施した事業では十分な感染防止策をとり行っていた。 ・計画した事業が大幅に縮小したが、今後の事業実施における新型コロナウイルス感染拡大防止対策用物品の購入等の必要な対応を行ったうえで、余剰部分については区へ戻入する等、適切に執行されている。 			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
<ul style="list-style-type: none"> ・今後も引き続き、地域コミュニティの形成に努めるよう指導する。 ・新型コロナウイルス感染症拡大を防止するため、適切な対策を講じ拡大防止に努めるよう指導する。 			

令和3年度 世田谷区立玉川区民会館（玉川せせらぎホール）の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立玉川区民会館（玉川せせらぎホール）

施設住所：世田谷区等々力3 - 4 - 1

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備 考
ホール	392名	新型コロナウイルス感染 拡大防止のため、利用者ガ イドラインに従った利用 定員で運営した。
第1集会室	36名	
第2集会室	30名	
第3集会室	36名	
第4集会室	48名	
第5集会室	48名	

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷サービス公社

指定期間：令和2年7月1日～令和7年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況（令和3年4月1日～令和4年3月31日）

名 称	利用可能数	利用件数	利用率
ホール	462	110	23.8%
第1集会室	852	245	28.8%
第2集会室	852	204	24.0%
第3集会室	852	214	25.2%
第4集会室	852	361	42.4%
第5集会室	852	330	38.8%
合計	4,722	1,464	31.0%

(2) 施設の休止

休止期間

ホール

令和3年5月5日～11月12日（ワクチン接種会場開設のため）

集会室

令和3年5月12日～5月31日（緊急事態宣言による休館）

令和4年3月1日～3月31日（ワクチン接種会場開設のため）

休止期間中の対応

施設の利用方法や利用キャンセルの還付対象が変更される際は、予約のある利用団体への連絡、利用者からの問い合わせ対応、ホームページによる情報公開を行った。

(3) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

新型コロナウイルスの影響による、施設の休館等に関するお問い合わせ等は含まない。

3. 指定管理に関する業務の収支

(1) 収支

(税

抜)

項目	金額	備考
収入計	56,910,344円	
指定管理料	28,841,438円	
新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う利用料補償額	7,438,303円	【内訳】 キャンセル還付の補償1,633,664円 ワクチン接種会場の利用料金補償5,804,639円
利用料金収入	11,836,991円	
喫茶コーナー売上	8,114,376円	
その他収入	679,236円	自主事業収入
支出計	58,227,759円	
人件費	46,873,879円	
事務経費	5,838,044円	施設維持管理費を含む
喫茶コーナー経費	4,697,917円	カフェ仕入高含む
事業経費	817,919円	自主事業経費
収入 - 支出	1,317,415円	

(2) 収支差額の要因

収支差額の要因としては、新型コロナウイルス感染防止による利用料金の低下が大きく影響した要因と考えられる。利用料金が落ち込んだため、キャンセル還付の補填、ワクチン接種会場の利用料金補填があったものの、事務経費の節減では補うことができず、結果としてマイナス150万円程の収支差額が生じた。

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費 (円)	参加人数 (名)	備考
せせらぎワークショップ Vol.1 「YOGAを楽しもう！」	6/13	1,000	20	その他の事業
等々力農業振興協会「朝市」 【コロナウイルス対応のため中止】	6月	無料	中止	産業に関する事業

和楽器と洋楽器のコラボコンサート or 落語 【コロナウイルス対応のため中止】	6月	未定	中止	文化に関する事業
せせらぎワークショップ Vol. 2 「ポーセラーツ講座」	7/31	3,500	29 32	教育に関する事業
せせらぎワークショップ Vol. 3 「おはなしペン作り」 同時開催「簡単まるたま展」	8/28 (2回開催) 8/29 (2回公演)	1,500 簡単まる たま作り 500	1回:45 2回:27 展示会:61 1回:55 2回:22 展示会:64	教育に関する事業
避難訓練プラスコンサート 【コロナウイルス対応のため中止】	10月	無料	中止	その他の事業
せせらぎワークショップ Vol. 4 「ミニ盆栽講座」	11/28	3,500	31 27	教育に関する事業
子ども朗読会 【コロナウイルス対応のため中止】	11月	未定	中止	文化に関する事業
歌声コンサート 【コロナウイルス対応のため中止】	12月	未定	中止	文化に関する事業
健康教室(ヨガ教室・太極拳教室等) 東京都市大学連携ワークショップ 講座(仮) 【コロナウイルス対応のため中止】	11月 12月	1,000	中止	その他の事業
区内大学との連携コンサート 【コロナウイルス対応のため中止】	2月	1,000	中止	文化に関する事業
津軽三味線コンサート	3/6	1,500	166	文化に関する事業
こどもミュージカル 【コロナウイルス対応のため中止】	3月	未定	中止	文化に関する事業
音楽イベント国際交流音楽祭 【コロナウイルス対応のため中止】	3月	未定	中止	文化に関する事業

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、緊急事態宣言等による国や都、世田谷区の動向を受け参加者、関係者の健康・安全面を第一に考慮し、9事業を中止とした。

7月以降は、開催制限について国や都、世田谷区において緩和措置が取られたが、実施した事業については、観客の収容率を50%以内および20時までの時間短縮などの制限を設け、3密の回避、手指の消毒、検温、十分な換気など徹底した感染防止対策を講じた。

「体験型のワークショップ」を中心として実施し満足度の向上に努めすべての事業において75%を超え、平均値においても90%を得ることができた。参加者からは「子供も大人も楽しめる内容で大変良かった」等、好評な感想ならびに再度開催を要望する声も多数いただいた。

(2) 改善の取り組み結果

備品・貸出物品の導入

利用者の満足度向上を図る為、音声翻訳機（ポケトーク）を新たに導入したほか、キャッシュレス時代のニーズに合わせるため、クレジットカード決済を導入した。

新規利用者の獲得に向けた対応

区民会館パンフレットを封入したダイレクトメールを発送し、新規利用者の獲得に努めた。

指定管理者イベントの集客手段として、また利用者のイベント周知の一翼として、玉川区民会館のホームページへ掲載するなど指定管理者がもつ情報発信ツールを活用し、幅広い層への情報発信と利用者の集客支援を行った。

【参考】玉川区民会館HP

<https://www.setagaya.co.jp/kuminkaikan/tamagawa/>

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

(1) 施設の利用状況について

ホール、第1～3集会室については2割から3割程度、第4～5集会室については4割強の利用率となっており、低い利用率が継続している。新型コロナウイルス感染症の影響による感染拡大防止のため、施設利用ニーズが少なかったことに加え、多くの施設利用キャンセルがあったことが原因と思われる。

今後は、地域のみなさまのための施設として玉川区民会館を知っていただくため、ホームページやダイレクトメール等で施設のPRを図っていく。

新型コロナウイルス感染拡大防止による年間利用キャンセル件数(年間：件)

名称	キャンセル (合計)
ホール	6
第1集会室	27
第2集会室	19
第3集会室	18
第4集会室	54
第5集会室	51
合計	175

(2) 感染症対策

新型コロナウイルス感染症対策については、従業員、利用者の手指消毒の徹底、

利用後の机等の消毒、事務所内の飛沫防止シートの設置、定期的な室内の喚起、利用者ガイドラインに即した利用案内を実施してきた。

その他の感染症対策については、おう吐物処理キットを常備し、吐しゃ物に直接触れることがないよう対策を講じている。

引き続き従業員、利用者が安心して利用できるよう、感染症対策に取り組んでいく。

(3) 利用しやすい施設づくり

昨今、新型コロナウイルス感染症に伴いオンラインによるイベント配信や会議が増加している。ホール、集会室、喫茶等にフリーWi-Fiを設置したことで、気軽にオンライン会議ツールやSNSをご利用いただける環境を構築した。

次年度も幅広い利用層に安心・満足いただけるサービスを提供できるよう努める。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			<u>12</u>
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			<u>22</u>
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	2/3	障害者差別解消法	3/3
職員配置	2/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			<u>6</u>
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			<u>21</u>
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			<u>6</u>
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	

1. 施設の維持管理	12 / 13	適切に維持管理ができています。
2. 施設の運営	22 / 29	適切に運営ができています。
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	マニュアルの整備や防災訓練の実施など適切に対応している。
4. サービス向上の取組み	21 / 30	音声翻訳の新規設置などサービス向上に取り組んでいる。
5. 収支状況	6 / 9	予算執行や金銭管理について適切に行われている。
6. 改善の取組み	2 / 3	令和2年度からの調整事項について適切に取り組んでいる。
合計	69 / 93	
総合評価	A	
年度評価所見		
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスワクチンの集団接種会場として指定されたことで、利用者へ対しての利用休止の連絡や、既に納付されていた利用料金の払い戻しの業務が発生した。迅速かつ丁寧に、指定管理者としての責任を持って対応した事により、大きなトラブルが発生することなく、接種会場を開設することができた。 ・音声翻訳機やクレジットカード決済を新規に導入するなど、利用者のニーズに合わせた取り組みを行っている。 ・喫茶コーナーの収支について、昨年度はマイナスであったが、プラスに転じている。 		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き新型コロナウイルス感染症への対策を継続し、利用者が安心して快適に使用できる施設を運営していけるよう、区と指定管理者で協力しながら取り組んでいく。 ・自主事業については、新型コロナウイルス感染拡大防止に最大限配慮しながら、多くの方に満足していただけるイベントを実施できるよう、指定管理者と協議していく。 ・引き続き喫茶コーナーの売り上げを維持・向上するための方策を指定管理者と協議していく。 		

令和3年度 世田谷区立玉川区民会館別館（上用賀アートホール）事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立玉川区民会館別館

施設住所：世田谷区上用賀5-14-1-102

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備 考
集会室	118名	

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社 共立

指定期間：令和3年4月1日～令和6年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名 称	利用可能数	利用数	利用率
集会室	902	244	27.1%

新型コロナウイルス感染症拡大防止のために施設利用を休止した期間
令和3年5月12日～令和3年5月31日

令和3年度に申請のあった、新型コロナウイルス感染拡大防止を事由にした、
利用キャンセルの件数：25件

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	45,150,970円	
指定管理料	41,541,618円	施設維持管理費含む
新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う利用料金補填額	521,730円	【内訳】 キャンセル還付の補填 193,740円 利用料金減の補填 327,990円
会場使用料	2,027,180円	
器具使用料	951,090円	
その他収入	109,352円	自販機販売手数料収入
支 出 計	45,130,634円	
維持管理経費	41,165,218円	

事務経費	3,658,980円	
事業経費	249,420円	自主事業経費
その他支出	57,016円	自販機設置に伴う区への 電気代および行政財産使用料
収支差額	20,336円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

- ・新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言のため利用可能日が減少した。一般利用者の利用自粛も多くあり、稼働率の低下に繋がった。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大状況に伴い、実施ができていなかったようがクリスマス映画会を2年ぶりに実施した。実施にあたっては、マスクの着用を促し、検温や手指の消毒を行うなど、感染症対策を行った。
- ・地域の繁栄と新型コロナウイルス感染症拡大防止を踏まえ、ようが春のコンサートは収録・配信形式で実施した。

主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
ようがクリスマス映画会	令和3年12月12日	無料	111名	
ようが春のコンサート	令和4年3月12日～ 3月13日	無料		収録・配信で実施
ようがの学び舎・パークギャラリー				新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

- ・利用料金制への移行に伴う利用者の混乱を防ぐため、使用申請書等の書式は大きな変化をさせず、そのうえで利便性を向上させるべくシンプルなものにした。
- ・ホームページをリニューアルし文字の大きさ変更や背景色変更機能も新たに付加した。利用者からは見やすくなったと好評をいただいている。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
項目別評価結果			
評価点		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
2：要求水準を満たしている			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			20
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	2/3	障害者差別解消法	2/3

職員配置	2/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			6
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			21
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			3
改善の取組み	3/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13	適切に維持管理ができています。	
2. 施設の運営	20 / 29	適切に運営ができています。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	事故や緊急事態に備えマニュアルを整備しており、適切に対応しています。	
4. サービス向上の取組み	21 / 30	利用者へのアンケートを実施するなど、サービス向上に取り組んでいる。今年度はホームページのリニューアルを実施した。	
5. 収支状況	6 / 9	予算執行や金銭管理について適切に行われている。	
6. 改善の取組み	3 / 3	令和2年度からの調整事項について適切に取り組んでいる。	
合計	68 / 93		
総合評価	A		
年度評価所見			
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の維持管理・運営は概ね適切にされている。 ・昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症に伴う利用者の自粛の影響もあるなか、昨年度に比べ10%近く利用率が向上した。 ・感染症対策に最大限配慮した上で自主事業を実施するなど、利用者へのサービスを維持するための取組みを行っていた。 ・令和3年4月から利用料金制度が開始となったが、申請書を大幅に変更する事なく対応するなど、利用者へ配慮した取組みを評価する。 			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
利用率向上の取組みを来年度以降も継続し、引き続き効果の検証を行っていく。			

令和3年度世田谷区立奥沢区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 : 世田谷区立奥沢区民センター

施設住所 : 世田谷区奥沢3-47-8

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備 考
第1会議室	120名	
第2会議室	40名	
第3会議室	12畳	

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 奥沢区民センター運営協議会

指定管理期間 : 平成31年4月1日～令和6年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

運営協議会の事業実施状況については、「4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況」を参照。

(2) 苦情受付件数及び事故件数

苦情受付件数 0件

事故件数 0件

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの影響により、イベント等の自主事業の実施を随時中止した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収入計	2,598,500円	
指定管理料	2,507,000円	
講座等参加費・材料費等	91,500円	
前年度繰越金	0円	
支出計	2,598,500円	
事業費	1,286,629円	
会議費	64,522円	
事務費	356,971円	
繰越金	200,000円	
戻入	690,378円	
収入 - 支出	0円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事 業 名	実施日	参加費	参加人数	備 考
カウンセリング入門	6月9・16・23・30日	無料	延べ69名	コミュニティ講座

リラクゼーション・ヨガ教室	6月22・29日 7月6・13日	無料	延べ58名	健康講座
浮世絵について	7月2日	無料	30名	美術講座
裁判官による裁判員制度セミナー	中止			教養講座
高校説明会	中止			コミュニティ講座
キラキラなハーバリウムを作ろう	8月21日	1,000円	16名	夏休みキッズレッスン
ハワイアン	中止			コミュニティ講座
奥沢文化祭準備会	9月4日	無料	33名	文化祭参加者説明会
No Music No Life!	9月5日	無料	33名	音楽健康講座
おとしよりに学ぶ集い	中止			区と共催
つぼの効用	9月20日	無料	19名	健康講座
秋の奥沢寄席	10月3日	無料	32名	コミュニティ講座
第25回奥沢文化祭	10月16・17日	無料	延べ800名	展示
谷川ジロー展	10月21日	無料	18名	文学講座
奥沢文化祭反省会	中止			アンケートのみ実施
朗読教室	11月17日	無料	10名	教養講座
生きる支えとなる文学	11月24日	無料	33名	文学散歩
施設利用者との意見交換会	11月15～30日			アンケート実施
防犯の話	12月4日	無料	38名	防犯講座
中高年卓球交流大会	12月8日	無料	13名	
フラワーアレンジメント	12月11日	2,000円	22名	コミュニティ講座
新春奥沢寄席	1月9日	無料	50名	
こども映画会	中止			第40回新春奥沢地区まつり
ファミリーバスハイク	中止			こども事業
奥沢ワクワクフェスタ	中止			子育て講座
江戸文化と相撲	中止			コミュニティ講座
ハーブの寄せ植え	3月12日	1,500円	21名	教養講座
中高年卓球交流会	毎週水曜日	無料	延べ512名	緊急事態宣言中は中止

(2) 関連事業等

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
委員研修会	中止			
広報紙「おくさわコミュニティ」	年2回	無料		各3,500部発行
パネル展示	随時	無料		ロビーで開催

(3) 協力事業等

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
第18回奥沢駅前音楽祭	中止			
世田谷文学館出張展示	随時	無料		世田谷文学館
税理士による無料相談	2月7・8・9日	無料		玉川税務署

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

奥沢区民センターは、開館以来、終始一貫して地域に根ざした運営と業務を実施してきた。令和3年度度は引き続き新型コロナウイルスの影響がある、時世を踏まえつつ可能な限りで事業を行った。今後も地域住民の文化交流の核として、情勢に配慮しつつ適正な施設運営や併設施設との協力を得ながら、事業の運営に取り組む。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<p>昨年度に引き続き新型コロナウイルスの影響で事業が多数中止となる中、時世を見ながら感染症対策に配慮しつつ可能な限り事業を行った。幅広い年齢を対象とした事業を多数企画しており、実施できた事業の大半は参加率が高く、多くの区民に満足いただける事業運営を行っていると同様に地域で活動する団体の作品の展示をメインにすることで感染症対策に配慮しつつ文化祭を開催することができ、区民センターの利用者以外に地域で活動している団体・個人の活動の支援と、商店街や町会の協力を得た地域の核としての地域コミュニティの育成、発展に貢献できたと評価できる。</p>			
項目別評価結果			
<p>評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）</p>			
評価分類及び評価			
1. 組織体制			14
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取組み			26
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	2/3	サービス提供	2/3
苦情等への対応	2/3	地域特有の取組み	3/3
利用者の意向の把握	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	3/3
3. 安全管理			6
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			7
適切な予算計画	2/3	金銭管理	3/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
<p>総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）</p>			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	14/16		
2. 事業水準向上への取組み	26/36		
3. 安全管理	6/8		

4 . 収支状況	7/ 9	
5 . 履行確認	2/ 2	
6 . 改善の取組み	2/ 3	
合計	57/74	
総合評価	A	
年度評価所見		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期的な企画委員会等の開催、協議会規則や協定書の順守など適正な組織運営ができています。 ・ 新型コロナウイルスの影響もあり、事業計画通りに事業が実施できない中、実施方式を変更するなどして、可能な限り事業を実施できていた。 ・ 収支報告や会計監査資料の作成、報告など適正な財務管理がされている。 ・ 事業や企画を通して、地域コミュニティの育成、発展に寄与できていると評価できる。 		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
引き続き、地域コミュニティの育成、発展に努めるよう指導する。		

令和3年度世田谷区立玉川台区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立玉川台区民センター

施設住所 世田谷区玉川台1-6-15

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備 考
第1会議室	44名	
第2会議室	44名	
第3会議室	24名	
音楽室	15名	
茶室	10畳	
大広間	17.5畳	
体育室	364m ²	

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 玉川台区民センター運営協議会

指定管理期間 : 平成31年4月1日～令和6年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

運営協議会の事業実施状況については、「4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況」を参照。

(2) 苦情受付件数及び事故件数

苦情受付件数 0件

事故件数 0件

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの影響により、イベント等の自主事業の実施を随時中止した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	2,510,000円	
指定管理料	2,390,000円	
講座等参加費・材料費等	0円	
前年度繰越金	120,000円	
支 出 計	2,562,857円	
事業費	645,518円	
会議費	90,759円	
事務費	414,076円	
繰越金	200,000円	
戻入	1,159,647円	
収入 - 支出	0円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
総会	4月19日		14名	
地域交流のつどい	中止			
親子バス旅行	中止			
春のウォーキング	中止			
コミュニティまつり	中止			
初夏のバス旅行	中止			
親子で作って遊ぼう会	中止			
おうちで作って遊ぼう	7月11日	無料	200名	配布
納涼玉川台落語	中止			
企画会議	9月6日		4名	
金継ぎ講座	中止			
秋の芸術祭実行委員会	中止			
秋の芸術祭	中止			
能楽講座	中止			
美術講座	中止			
秋のバス旅行	中止			
福祉バザー	中止			
秋のウォーキング	11月18日	無料	15名	
歴史講座	11月25日	無料	44名	
クリスマスダンスパーティー	中止			
年忘れ玉川台落語	12月9日	無料	51名	
親子で作って遊ぼう会	中止			
おうちで作って遊ぼう(年末 Ver.)	12月12日	無料	200名	配布
クリスマスファミリーコンサート	12月18日	無料	49名	
お正月あそべあそべまつり	1月16日	無料	418名	配布
おひなまつりの会	中止			
健康講座	中止			
ホワイトデーコンサート	3月13日	無料	100名	ネット配信

(2) 協力事業等

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
クローバーの会	年3回		10名	ボランティア活動
玉川台ファーム			延べ200名	児童館と共催

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

例年は併設する児童館・図書館と協力しながら事業に取り組み、地域の交流に貢献してきた。令和3年度は引き続き新型コロナウイルスや緊急事態宣言等の中、当初の計画していた事業を変更し時世に合わせた事業を行うことで、地域の交流に貢献することができた。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
<p>前年度に引き続き新型コロナウイルスの影響で事業が多数中止となる中、玉川台区民センター運営協議会は当初計画していた事業を変更するなど、感染症対策に配慮をしながら可能な限り事業を行った。恒例となったおうちで作って遊べるキットの配布（おうちで作って遊ぼう）は、配布だけでなく作成した作品の展示も募集して行うなどより一層の工夫が見られ、またホワイトデーコンサートはネット配信での実施をした。これらの活動を通して、今年度も地域のコミュニティの形成に重要な役割を果たしたと評価できる。</p>			
項目別評価結果			
<p>評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）</p>			
評価分類及び評価			
1. 組織体制		15	
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	3/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取り組み		27	
利用者への積極的な情報提供	3/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	2/3	サービス提供	2/3
苦情等への対応	2/3	地域特有の取り組み	3/3
利用者の意向の把握	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	3/3
3. 安全管理		6	
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況		7	
適切な予算計画	2/3	金銭管理	3/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認		2	
報告書関係	2/2		
6. 改善の取り組み		2	
改善の取り組み	2/3		
項目別評価結果			
<p>総合評価 S：管理運営が良好で優れた取り組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）</p>			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	15/16		
2. 事業水準向上への取り組み	27/36		
3. 安全管理	6/8		
4. 収支状況	7/9		
5. 履行確認	2/2		
6. 改善の取り組み	2/3		
合計	59/74		
総合評価	A		
年度評価所見			
<ul style="list-style-type: none"> 定期的な事業委員会等の開催、協議会規則や協定書の順守など適正な組織運営ができています。 新型コロナウイルスの影響もあり、事業計画通りに事業が実施できない中、中止という選択肢 			

だけではなく、企画内容を変更し可能な限り事業を実施できていた。

- ・収支報告や会計監査資料の作成、報告など適正な財務管理がされている。
- ・事業や企画を通して、地域コミュニティの育成、発展に寄与できていると評価できる。

評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

引き続き、地域コミュニティの育成、発展に努めるよう指導する。

令和3年度世田谷区立深沢区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立深沢区民センター

施設住所 世田谷区深沢4-33-11

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備 考
第1会議室	15畳	
第2会議室	25名	
第3会議室	25名	
第4会議室	25名	
ホール	200名	
料理講習室	25名	
大広間	20畳	

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 深沢区民センター運営協議会

指定管理期間 : 平成31年4月1日～令和6年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

運営協議会の事業実施状況については、「4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況」を参照。

(2) 苦情受付件数及び事故件数

苦情受付件数 0件

事故件数 0件

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの影響により、イベント等の自主事業の実施を随時中止した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	2,658,183円	
指定管理料	2,426,150円	
講座等参加費・材料費等	24,750円	
前年度繰越金	207,283円	
支 出 計	2,658,183円	
事業費	1,261,003円	
会議費	107,057円	
事務費	1,090,189円	
繰越金	199,934円	
収入 - 支出	0円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
囲碁大会	中止			
歴史散歩「九品仏浄真寺を探る」	中止			教養講座
おいしい低カロリー料理の作り方	中止			料理講座
親子音楽祭	中止			児童館共催
第38回サマーフェスティバル	中止			
施設見学研修会	中止			
敬老の日記念ミニえんにち	9月		延べ30名	児童館・図書館共催
歌の祭典「華のステージ」	中止			
開設40周年記念セレモニー	10月22日	無料	30名	スライドショー
防災訓練	10月27日	無料	19名	児童館・図書館共催
インナーマッスルを鍛えて快適な日常生活を	11月2日	50円	15名	健康講座
最高の人生の見つけ方	11月22日	無料	20名	生活講座
ハーバリウム	12月11日	1,000円	20名	園芸講座
ふかさわ子どもクリスマス会	12月11日			児童館・図書館共催 プレゼントの贈呈
利用者交流会	中止			
新春「落語会」	1月15日	無料	20名	文学講座
新年ふかさわ子ども大会	1月16日	無料	250名	児童館・図書館共催
第41回深沢文化祭	中止			児童館・図書館共催

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

令和3年度も新型コロナウイルスの影響やワクチン接種会場の開設で事業が多数中止となった。そのような状況において実施することができた事業においては感染症対策を徹底し、参加者に安心して参加できる事業にすることができた。また開設40周年記念セレモニーも式典自体は中止にせざるを得なかったが、事業委員会の中でスライドショーの上映を行うことができた。これらの活動を通して、地域の子どもから高齢者に至るまで幅広い世代間の交流に貢献することができた。また、地域住民や利用者が安全・安心に区民センターを利用できるよう、感染防止対策を徹底し、関係機関との連携の改善を図り、管理体制の充実に努め事故を防ぐことができた。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
前年度に引き続き新型コロナウイルスの影響やワクチン接種会場の開設で事業が多数中止となる中、可能な限り事業を実施した。実施事業においてはパーティションの設置、消毒の徹底をはじめ、密にならない形での開催方法の変更といった工夫も見られた。令和2年度はほぼ全ての事業が中止になってしまったにもかかわらず、令和3年度は多くの事業を滞りなく行っていたのは、日ごろからの適正な組織運営の結果と言え、地域コミュニティの育成、発展に寄与していると評価できる。	
項目別評価結果	
評価点	
3：要求水準を上回っており、優れた点がある	1：要求水準を満たしているが、一部課題がある
2：要求水準を満たしている	0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）

る)			
評価分類及び評価			
1. 組織体制			14
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取り組み			26
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	2/3	サービス提供	2/3
苦情等への対応	2/3	地域特有の取り組み	3/3
利用者の意向の把握	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	3/3
3. 安全管理			6
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			8
適切な予算計画	2/3	金銭管理	3/3
適切な予算執行	3/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	14/16		
2. 事業水準向上への取り組み	26/36		
3. 安全管理	6/8		
4. 収支状況	8/9		
5. 履行確認	2/2		
6. 改善の取組み	2/3		
合計	58/74		
総合評価	A		
年度評価所見			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期的な事業委員会等の開催、協議会規則や協定書の順守など適正な組織運営ができています。 ・ 新型コロナウイルスの影響もあり、事業計画通りに事業が実施できない中、中止という選択肢だけではなく、企画内容を変更し可能な限り事業を実施できていた。 ・ 実施事業において、区ガイドラインに基づく感染防止対策を実施できていた ・ 収支報告や会計監査資料の作成、報告など適正な財務管理がされている。 ・ 事業や企画を通して、地域コミュニティの育成、発展に寄与できていると評価できる。 			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
引き続き、地域コミュニティの育成、発展に努めるよう指導する。			

令和3年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立砧区民会館（成城ホール）

施設住所：成城6-2-1

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷サービス公社

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況等

名 称	利用可能数	利用件数	利用率
ホール	915	513	56.1%
集会室A	198	72	36.4%
集会室B	198	38	19.2%
集会室C	198	36	18.2%
集会室D	198	62	31.3%
集会室E	198	66	33.3%
合 計	1905	787	41.3%

利用可能数は、新型コロナウイルス感染症防止策等による休止期間を除く。

(2) 施設の休止

休止期間

ホール

令和3年4月25日～5月31日（緊急事態宣言に伴う休館）

集会室

令和3年4月25日～5月5日（緊急事態宣言に伴う休館）

令和3年5月6日～翌年3月31日（ワクチン接種会場開設に伴う休館）

令和3年12月1日～翌年1月23日は除く

休止期間の対応

施設の利用方法や利用キャンセルの還付対象が変更される際は、予約のある利用団体への連絡、問い合わせ対応、HPによる情報公開を実施。

(3) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

新型コロナウイルスの影響による、施設の休館等に関する問い合わせ等は、含まない。

3. 指定管理に関する業務の収支

(1) 収支

(税抜)

項目	金額(円)	備考
収入計	68,029,290円	
指定管理料	30,915,459円	
新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う利用料補填額	8,781,870円	【内訳】 キャンセル還付の補填 4,342,873円 ワクチン接種会場の利用料金補填 4,438,997円
利用料金収入	24,113,346円	
喫茶コーナー売上	2,901,338円	
その他収入	1,317,277円	自主事業収入
支出計	71,329,196円	
人件費	51,677,408円	
事務経費	18,687,849円	施設維持管理費を含む
事業経費	963,939円	自主事業経費
収入 - 支出	3,299,906円	

(2) 収支差額の要因

収支差額の要因としては、新型コロナウイルスによる利用率の低下が大きな要因と考えられる。利用率の低下により利用料金も大きく落ち込み、区から利用料金の補填を行ったが、当初の計画より減収となった。一方で人件費や物品購入を減らす等の経費削減に努めたが、結果的にマイナス330万円程の収支差額が生じた。

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費 (円)	参加人数 (名)	備考
成城ホールカルチャーシリーズ 「YOGA」3回コース 【2回目以降コロナウイルス対応のため中止】	4/23 5/7 5/21	3,000 (2,000円返金)	20 - -	その他の事業
歌って健康！歌声コンサート in 成城ホール 【コロナウイルス対応のため中止】	5月	1,500	-	文化に関する事業

オリパラ「公募コンサートやワークショップなど」(仮) 【コロナウィルス対応のため中止】	6月	無料	-	オリパラ気運醸成に関する事業
SEIJOHALL MUSIC CANVAS VOL.1 SEIJO JAZZ NIGHT「映画から生まれたジャズの名曲」	7/9	一般：3,500 区民：3,000 学生：2,000	175	文化に関する事業
歌って健康！歌声コンサート in 成城ホール 【コロナウィルス対応のため中止】	7月	1,500	-	文化に関する事業
SEIJOHALL FOR KIDS VOL.2 鍵盤ハーモニカを楽しもう	8/7	1,000	132	教育に関する事業
歌って健康！歌声コンサート in 成城ホール 【コロナウィルス対応のため中止】	9月	1,500	-	文化に関する事業
成城ホール朗読劇 Vol.2 【コロナウィルス対応のため中止】	10月	1,500	-	文化に関する事業
成城ホールカルチャーシリーズ 「YOGA」3回コース 【コロナウィルス対応のため3回2回に変更】	10/6 10/13 12月	3,000 (1,000円返金)	21 22 -	その他の事業
"懐かしのあの歌で、認知機能を活性化！"鑑賞型「昭和歌謡コンサート」 in 成城ホール	10/19	1,500	131	その他の事業
スペシャリストから学ぶシリーズ Vol.2「掃除・清掃の極意 洗剤の作り方・正しい使い方とテクニック」(仮) 【コロナウィルス対応のため中止】	11月又は12月	2,000	-	教育に関する事業
「ガイコツで人体を学ぼう」または音楽会 【コロナウィルス対応のため中止】	12月	2,000	-	教育に関する事業
SEIJOHALL MUSIC CANVAS VOL.2 和洋の楽器で巡る音楽の旅～6人の若手演奏家とともに～	12/23	2,000	104	文化に関する事業
SEIJOHALL FOR KIDS VOL.3	1/22	1,500	128	文化に関する事業

新春・こども音楽会 2022～サク スで楽しむキッズコンサート～				
新春成城落語会 【コロナウィルス対応のため中止】	1月	2,500	-	文化に関する事業
歌って健康！歌声コンサート in 成 城ホール 【コロナウィルス対応のため中止】	2月	1,500	-	文化に関する事業
スペシャリストから学ぶシリーズ Vol.3 「発酵食品の底力～魅力に 迫る」(仮) 【コロナウィルス対応のため中止】	2月	2,000	-	教育に関する事業
これからを見据えた「相続の基礎 知識と不動産の相続・活用講座」 【コロナウィルス対応のため中止】	2/9 3/11	500	-	産業に関する事業
SEIJO MUSIC CANVAS Vol.3 ジ ャズを楽しむ TheSessions～クイ ンテットの響き～(仮) 【コロナウィルス対応のため中止】	3月	2,000	-	文化に関する事業
スペシャリストから学ぶシリーズ Vol.1 「珈琲の魅力」(仮) 【コロナウィルス対応のため中止】	下期	2,000	-	教育に関する事業

令和3年度のイベントは、新型コロナウイルス感染症の流行状況を鑑みて、当初20事業を予定していたが、緊急事態宣言等による国や都、区の動向を受け参加者、関係者の健康・安全面を第一に考慮し、13事業を中止とした。

7月以降は、開催制限について国や都、区において緩和措置が取られたが、実施事業については、観客の収容率を50%以内および20時までの時間短縮などの制限を設け、3密の回避、手指の消毒、検温、十分な換気など徹底した感染防止対策を講じた。

実施された自主事業に参加された方からは「コロナの終息が見えない中、こうした機会を維持くださりありがとうございました。」「とてもステキな豊かな時間でした。また次の機会を楽しみにしております。」などといった好意的な感想をいただいている。

(2)改善の取組結果

ホールのWi-Fi設置

昨年度末にホール内に設置したWi-Fi設備を今年度は本格稼働させたことにより、配信のためにホールを利用する団体も増え、新型コロナウイルスの影響により、ホールへ足を運べない観客にライブ配信をしたいという利用者の方の要望にも対応が可能となった。ホール利用の活用範囲を広げ、施設内外の方にホールイベントを楽しんでいただくことができるようになっている。

新規利用者の獲得に向けた対応
区民会館パンフレットを封入したダイレクトメールを発送し、新規利用者の獲得に努めた。

幅広い層への情報発信

指定管理者イベントの集客手段として、また利用者のイベント周知の一翼として、成城ホールのホームページへ掲載するなど指定管理者がもつ情報発信ツールを活用し、幅広い層への情報発信と利用者の集客支援を行った。

【参考】成城ホールHP <https://www.setagaya.co.jp/kuminkaikan/seijohall/>

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

（1）施設の利用状況について

施設の利用率は全体で56.1%となり、前年の48.1%との比較では、改善傾向にあるが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、利用をキャンセルされた方や利用の申し込みをされなかった方も多く、また施設の閉館やワクチン接種会場設営等による利用停止期間の影響もあり、利用率が低い状況にある。

今後は、新型コロナウイルスに対する、感染防止対策を徹底するとともに、Wi-Fi等拡充されたサービスや施設のPRをすることで、利用率向上を目指す。

新型コロナウイルス感染拡大防止による利用キャンセル件数(件)

名称	キャンセル(合計)
ホール	56
集会室A	19
集会室B	14
集会室C	6
集会室D	7
集会室E	28
合計	130

（2）感染症対策

新型コロナウイルス感染症対策については、従業員、利用者の手指消毒の徹底、利用後の机等の消毒、事務所内の飛沫防止シートの設置、定期的な室内の換気、利用者ガイドラインに即した利用案内を実施した。

また、利用人数の制限などについては、世田谷区の方針に従い、利用者にご説明のうえ施設を安全に利用していただいた。

その他の感染症対策については、嘔吐物処理キットを常備し、吐瀉物に直接触れることがないように対策を講じている。

引き続き従業員、利用者が安心して利用できるよう、感染症対策に取り組む。

（3）利用しやすい施設づくり

新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う利用方法の変更や利用キャンセルに伴う利用料金の還付の対応等において、マニュアルの改訂や、速やかな利用者周知及び連絡対応に努めた。また、非公開による抽選会用に申込書の備考欄を充実さ

せることで、利用者の方の複雑な申込日希望などの要望がわかりやすくなり、抽選会をスムーズに実施することができた。

利用者の方の理解もあり、大きな支障もなく、施設利用をしていただくことができた。次年度もよりよいサービス提供ができるよう努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
指定管理者が、区民会館の設置目的や施設運営上の基本方針を理解し、積極的に取り組んでいる。また、利用者アンケートを実施し、利用者の意見や要望を取り入れながら、適切な運営を進め、利用者サービスの向上を図っている。			
令和3年度項目別評価結果			
評価点		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
2：要求水準を満たしている			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理		11	
設備・機器等の保守管理	2 / 2	備品の管理	1 / 2
施設の修繕	2 / 2	第三者委託	2 / 2
清掃・衛生管理	2 / 2	環境配慮	2 / 3
2. 施設の運営		24	
設置目的等の理解	2 / 3	個人情報管理	3 / 3
サービス提供	2 / 2	個人情報の漏洩防止	3 / 3
自主事業の成果	2 / 3	障害者差別解消法	3 / 3
職員配置	3 / 3	地域との関わり	2 / 3
障害者等の雇用	1 / 3	区内事業者の活用等	3 / 3
3. 事故や緊急時等への対応		9	
事故防止等の対応	3 / 3	緊急時に備えた訓練	3 / 3
緊急時の対応	3 / 3		
4. サービス向上の取組み		27	
職員研修	3 / 3	利用者の意向	3 / 3
利用者への案内	3 / 3	利用者意向の反映	3 / 3
利用しやすい環境整備	2 / 3	施設利用の促進	3 / 3
利用者対応	3 / 3	苦情等への対応	2 / 3
接遇	3 / 3	苦情等に対する改善	2 / 3
5. 収支状況		7	
適正な予算執行	2 / 3	金銭管理	3 / 3
経費の効率化	2 / 3		
6. 改善の取組み		3	
改善の取組み	3 / 3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	11 / 13		
2. 施設の運営	24 / 29		
3. 事故や緊急時等への対応	9 / 9		

4. サービス向上の取組み	27 / 30	
5. 収支状況	7 / 9	
6. 改善の取組み	3 / 3	
合計	81 / 93	
総合評価	S	
年度評価所見		
<p>(1) 砧区民会館の施設の使用に関する業務 基本協定書に規定する業務を円滑に行うための組織運営が適正になされている。 利用者サービスの向上に積極的に取り組まれている。 災害時における緊急体制が構築されている。</p> <p>(2) コミュニティの形成を促進するための講座及び催し物に関する業務 新型コロナウイルス感染予防を徹底し、各事業の実施可否を十分に検討している。また、ワクチン接種会場設営による影響を抑えるため、事業実施形態を柔軟に変更している。 利用団体の舞台発表や文化活動等、多くの参加や協力を得て、地域住民との交流や利用団体活動の活性化が図られている。 講座や催し物での参加者アンケートの意見や要望を積極的に取り入れ、質の向上に取り組まれている。 利用者の過ごしやすい空間づくりのため、区民会館に隣接している区民課と、相互の協力体制が構築されている。</p> <p>(3) 収支 適正に予算が執行されている。 帳簿や伝票等が整理・保管され、適正に処理されている。また、事業参加費等も適正に精算されている。</p> <p>上記(1)～(3)により、指定管理者として砧区民会館の設置目的である地域住民のコミュニティの形成を促進し、区民の福祉を増進する役割を果たしていると評価する。</p>		
評価結果に対する今後の対応(指導・調整事項)		
<p>事業の実施規模を拡大する場合は、区と十分な協議を行ったうえで、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のために適切な対策を講じて事業実施に努めていただきたい。また、ワクチン接種会場設営に伴う一部施設の閉鎖等、区との協力体制を引き続き維持していただきたい。</p> <p>なお、令和4年度は指定管理者選定の4年目である。これまでの指定管理期間で得たノウハウを活かし、砧区民会館の設置目的である地域住民のコミュニティの形成促進および区民の福祉へ寄与できるよう、さらなるサービス・事業の改善を念頭に今後も運営を行ってほしい。</p>		

令和3年度 世田谷区立鎌田区民センター事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立鎌田区民センター

施設住所：世田谷区鎌田3-35-1

(2) 指定管理情報

指定管理者：鎌田区民センター運営協議会

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

2. 業務実績・利用状況に関する事項

(1) 利用状況

令和3年度は区民センター改修工事が行われたため、一年間施設利用が不可であった。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入	1,000,000	
指定管理料	1,000,000	
事業参加費	0	
支出	200,000	
事業費	0	
事務費	200,000	事務用品代、消耗品代、通信費、会議費、保険代等
広報費	0	
収支差額	800,000	残金は全額、区に返還する。

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	事業項目
りんごの摘果	6月		新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	川場村との交流事業
りんご狩り	11月16日		新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	川場村との交流事業

事業計画書で提案した事業等の実施状況

年度協定の事業計画書で提案された改善の取り組みは、なし

- (1) 今年度は、大規模改修工事が行われたため事業を縮小した。屋外事業を計画したが、新型コロナウイルス感染拡大防止のために事業を中止することとなった。

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

運営協議会の事業は、センター大規模改修工事とコロナ感染防止対策のため、開催できず、会議のみとなった。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
令和3年度は事業が開催できなかったが、改修後もより施設利用者サービスの向上を図っている。運営協議会委員が区民センターの設置目的や施設運営上の基本方針を理解し、令和4年度における事業運営に向け取り組んでいる。			
項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある。 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 組織体制			14
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取組み			ニ
利用者への積極的な情報提供	-/3	自己評価	-/3
すべての利用者への配慮	-/3	改善方法	-/3
計画意的な事業運営	-/3	利用者意向の反映	-/3
情報提供・広報	-/3	サービス提供	-/3
苦情等への対応	-/3	地域特有の取組み	-/3
利用者の意向の把握	-/3	地域コミュニティ形成への貢献	-/3
3. 安全管理			ニ
事故防止等の対応	-/3	再発防止、迅速な報告	-/3
緊急時の対応	-/3		
4. 収支状況			7
適正な予算計画	2/3	金銭管理	3/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			
改善の取組み	-		
総合評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	14 / 16		
2. 事業水準向上への取組み	- / 36		
3. 安全管理	- / 8		
4. 収支状況	7 / 9		
5. 履行確認	2 / 2		
6. 改善の取組み			
合計	23 / 27		
総合評価	A		
年度評価所見			
(1) 区民センターの施設の使用に関する業務 センター大規模改修工事のため令和3年度の施設利用はなかった。 (2) コミュニティの形成を促進するための講座及び催し物に関する業務			

センター大規模改修工事とコロナ感染防止対策のため、開催できなかった。

(3) 収支

大規模改修工事のため事業を縮小して予算を組んでいたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、予定していた全ての事業を実施しなかった。そのため、区への返戻金が生じた。

支出されたものについては、領収書等が管理されており適正に行われていた。

令和3年度は大規模改修工事と新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、例年とは違った評価になったが、指定管理者として区民センターを設置目的に即した適正な運用を果たそうとしていることを評価する。

評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

センター大規模改修工事と新型コロナウイルス感染症拡大防止により、令和3年度の事業が中止になっている。再開する場合は、区と十分な協議を行ったうえで、適切な新型コロナウイルス感染防止対策を十分講じたうえで、利用者の要望を踏まえた事業展開を検討していくこと。指定管理者として区民センターの設置目的である地域住民のコミュニティの形成を促進し、区民の福祉を増進する役割を果たしていくことができるよう、念頭に置いて今後も運営を行っていくこと。

令和3年度 世田谷区民斎場「みどり会館」事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区民斎場「みどり会館」

施設住所：世田谷区北烏山5-1-5

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ
1 階式場	椅子席45名程度
1 階お清め室	椅子席30名程度
1 階控え室	和室8畳
2 階式場	椅子席45名程度
2 階お清め室	椅子席30名程度
2 階控え室	和室8畳

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社J A東京中央セレモニーセンター

指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、会葬者の人数制限や飲食の禁止を実施した。また、緊急事態宣言が発出され、区民利用施設が閉鎖となった時期には、1日の利用件数についても1組のみとする利用制限を実施した。

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況等

利用区分	利用件数	利用率
1 階	174	57.2%
2 階	143	47.2%
合計	317	52.2%

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	19,715,800円	
利用料金収入	19,715,800円	
支出計	27,065,456円	
人件費	12,947,006円	受付、日常清掃
事務管理費	1,425,832円	通信費、広告宣伝費等

業務委託管理費	12,692,618円	保守料、修繕費
収支差額	7,349,656円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

- ・ 利用促進の為、地域の広告情報誌（世田谷便利帳、ごみカレンダーなど）の掲載、新聞折込によるチラシ配布、ポスティングなど積極的な宣伝活動に努めた。
- ・ 管理運営・利用者対応・地域貢献・利用者目標値等のセルフモニタリングを行い、改善を図った。
- ・ 烏山地区の方を対象とした街中相談会を烏山えるもーる商店街と共催し実施した。
- ・ 区民の利用者また葬儀社の問い合わせ、申し込み、窓口対応に対し専門的かつ適切な対応また平等な使用機会を提供すべく、研修勉強会などを実施した。
- ・ 葬儀社（175社）へチラシやパンフレットを郵送し、利用促進に努めた。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

- ・ 今年度の年間の利用件数は317件、利用率52.2%となり、昨年度より利用件数は15件プラスだったが、緊急事態宣言の際、1日1組の利用期間があったため、利用率はマイナス0.8%となった。全体の利用率が70%に届かず今年度の収支計画は未達成となった。
- ・ 葬儀業界全体においては、新型コロナウイルス感染症により、以前に増して直葬や通夜を行わず告別式のみを行うという一日葬が増加している。一日葬では区分使用で利用することによって使用料が抑えられてしまう。
- ・ 緊急事態宣言の発出により会葬者の人数制限や飲食の禁止をしたことで、いつも利用していた葬儀社の利用が少なくなった。また、1日1組の利用制限を行った時期もあり、これらのことが収支計画未達成の要因と考える。
- ・ このような厳しい状況の中でも、宣伝活動等を継続して行き、より快適で利便性の高い、安心・安全な葬儀会館を提供することを念頭に取組みでいく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
葬儀業界が全体的に厳しい状況の中、利用促進のため積極的に宣伝活動に努めたが、利用件数は微増、利用率は僅かに減少した。1階と2階の利用率の差は昨年度から大きな変化はなかった。			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			1 2
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/3
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/3
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			2 0
設置目的等の理解	3/3	個人情報管理	3/3

サービス提供	3/3	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	(対象外)	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	(対象外)	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			<u>8</u>
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			<u>23</u>
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			<u>8</u>
適正な予算執行	3/3	金銭管理	3/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 15	適正な維持管理に努めている	
2. 施設の運営	20 / 24	適正な運営が行われている	
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	日頃より対応方法の確認や訓練を実施している	
4. サービス向上の取組み	23 / 30	サービス向上への適切な取組みが行われている	
5. 収支状況	8 / 9	適切な収支管理を実施している	
6. 改善の取組み	2 / 3	利用促進のための取組みを継続して実施した	
合計	73 / 90		
総合評価	S		
年度評価所見			
施設の維持管理・運営に関して全体的に適切に行われている。コロナ渦で人数、件数、飲食等の制約があった中、利用促進のための宣伝活動に努めた点は評価できる。 葬祭業界全体が厳しい傾向もあり、稼働率の改善については、安心・安全な葬儀を行うことを念頭に、利用者の声を反映するなど、今後の取り組みに期待する。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
1階と2階の利用率の差は昨年度から大きな変化はないが、指定管理者が葬儀を行う事業者としてみどり会館を使用する際は、まず2階から使用していく等の工夫が行われている点は評価できる。今後はさらなるサービス向上に向け、利用者ニーズの把握、工夫、改善を行っていくよう指導を行う。利用率の改善については、簡素な葬祭が増加傾向であること、コロナ渦で人数や飲食等の制約があったことなど、厳しい時代背景にあり、今後の検討課題である。			

令和3年度 世田谷区立上北沢区民センター事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立上北沢区民センター

施設住所：世田谷区上北沢 3-8-9

(2) 指定管理情報

指定管理者：上北沢区民センター運営協議会

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

「4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況」のとおり。

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルス感染症拡大防止のために大半の事業を中止とした。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	2,830,232	前年度繰越金
指定管理料	2,608,700	
その他の収入	221,532	
支出計	1,469,623	
事業費	885,862	
事務費	578,548	
会議費	5,213	
備品費	0	
収支差額	1,360,609	新型コロナウイルス感染拡大防止のために事業を中止したため残金が生じた。指定管理料から支出した費用を差し引いた残金は区に返還する。
区返還金	1,139,077	
次年度繰越金	221,532	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

主な自主事業関係

名称	実施日	参加費	参加者数	備考
活き活き講座	中止			全7回予定
開館記念まつり	中止			
文化祭	中止			
ひなまつり子どもフェスティバル	中止			
節句等行事の実施	随時実施			ロビーでの飾り付け等を10回実施

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

例年は、開館記念まつりや文化祭など地域コミュニティの形成を促進するための事業を企画、実施している。令和3年度は新型コロナウイルスの感染拡大や新型コロナワクチン接種会場になったことにより、事業の実施が難しい中、ロビーでの季節の飾り付けなど、可能な限りで事業を行った。今後も引き続き、地域コミュニティ醸成に寄与するような事業を実施・企画していきたい。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染症拡大防止のために大半の事業が中止となったが、可能な範囲で工夫をして事業を実施した。これまでのアンケート結果や意見をもとに、次年度の事業開催に向けて話し合いを行い、事業の改善に向けて取り組んだ。			
令和3年度項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 組織体制			14
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/2
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取組み			24
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	2/3	サービス提供	2/3
苦情等への対応	2/3	地域特有の取組み	2/3
利用者の意向の把握	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
3. 安全管理			6
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			9
適正な予算管理	3/3	金銭管理	3/3
適正な予算執行	3/3		
5. 履行確認			2

報告書関係	2/2	
6.改善の取組み		2
改善の取組み	2/3	
項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1.組織体制	14 / 15	役員会や運営委員会、総会を通じ、事業に対する認識や情報の共有が委員全員で図られている。
2.事業水準向上への取組み	24 / 36	各事業の適切な実施に向けて検討がされている。
3.安全管理	6 / 8	イベントごとに安全確保のため各委員の任務を明確化している。
4.収支状況	9 / 9	適切に行われている。
5.履行確認	2 / 2	期日までに事業計画書・報告書が提出されている。
6.改善の取組み	2 / 3	感染症対策等、新たな課題につき取り組んでいる。
合計	57 / 73	
総合評価	A	
年度評価所見		
<p>コロナ禍に加え、今年度は施設がワクチン接種会場となったことにより、コミュニティの形成を促進するための講座及び催物に関する業務のほとんどが中止となるなか、掲示板や作品展示場所の提供などできる範囲での活動を実施している点は評価できる。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>新型コロナウイルス感染症拡大予防のため、利用者懇談会が中止になっているので、企画実施の際には利用者の声の反映に十分留意するよう指導していく。</p>		

令和3年度 世田谷区立粕谷区民センター事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立粕谷区民センター

施設住所：世田谷区粕谷4-13-6

(2) 指定管理情報

指定管理者：粕谷区民センター運営協議会

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

「4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況」のとおり。

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルス感染症拡大防止のために大半の事業を中止とした。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	2,556,305	
指定管理料	2,309,000	
その他の収入	247,305	前年度繰越金
支出計	344,179	
事業費	160,000	
事務費	164,462	
会議費	19,717	
予備費	0	
収支差額	2,212,126	
区返還金	1,964,821	新型コロナウイルス感染拡大防止のために事業を中止したため残金が生じた。指定管理料から支出した費用を差し引いた残金は区に返還する。
次年度繰越金	247,305	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

主な自主事業関係

名称	実施日	参加費	参加者数	備考
千歳村文学講座	中止			
ブラジル音楽講座	中止			
バレエ入門講座	中止			
合唱講座	中止			
バレエストレッチ講座	中止			
そば打ち講座	中止			
夏休み夕涼み会	中止			
文化祭	中止			
センターまつり・子どもまつり	中止			
粕谷児童館子どもまつり	3月5日	無料	48名	児童館共催

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

例年は、夏休み夕涼み会や文化祭など地域コミュニティの形成を促進するための事業を企画、実施している。令和3年度は新型コロナウイルスの感染拡大や新型コロナワクチン接種会場になったことにより、事業の実施が難しい中、ロビーや屋外通路を利用した展示会を行うなど、可能な限りで事業を行った。また、新たな試みとして、粕谷児童館子どもまつりを共催事業として実施した。今後も引き続き、地域コミュニティ醸成に寄与するような事業を実施・企画していきたい。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染症拡大防止のために大半の事業が中止となったが、可能な範囲で工夫をして事業を実施した。これまでのアンケート結果や意見をもとに、次年度の事業開催に向けて話し合いを行い、事業の改善に向けて取り組んだ。			
令和3年度項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 組織体制			13
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/2
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	1/2		
2. 事業水準向上への取組み			24
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	2/3	サービス提供	2/3
苦情等への対応	2/3	地域特有の取組み	2/3
利用者の意向の把握	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
3. 安全管理			6
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2

緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			<u>9</u>
適正な予算管理	3/3	金銭管理	3/3
適正な予算執行	3/3		
5. 履行確認			<u>2</u>
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	13 / 15	役員会、運営委員会、担当者会など各種会議を通して、事業に対する認識や情報の共有を図っている。	
2. 事業水準向上への取組み	24 / 36	事業終了後のアンケートや反省会を次年度に生かす仕組みになっている。	
3. 安全管理	6 / 8	防災・消防訓練計画を策定し消防署の協力を得て実施している。	
4. 収支状況	9 / 9	適切に行われている。	
5. 履行確認	2 / 2	期日までに事業計画書・報告書が提出されている。	
6. 改善の取組み	2 / 3	感染症対策等、新たな課題につき取り組んでいる。	
合計	56 / 73		
総合評価	A		
年度評価所見			
<p>コロナ禍に加え、今年度は施設がワクチン接種会場となったことにより、コミュニティの形成を促進するための講座及び催物に関する業務のほとんどが中止となるなか、掲示板や作品展示場所の提供などできる範囲での活動を実施している点は評価できる。</p>			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
<p>新型コロナウイルス感染症拡大予防のため、利用者懇談会が中止になっているので、企画実施の際には利用者の声の反映に十分留意するよう指導していく。</p>			

令和3年度 世田谷区立烏山区民センター事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立烏山区民センター

施設住所：世田谷区南烏山6-2-19

(2) 指定管理情報

指定管理者：烏山区民センター運営協議会

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

「4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況」のとおり

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルス感染症拡大防止のために、いくつかの事業を中止とした。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	4,147,900円	
指定管理料	3,505,000円	
講座等収入	292,900円	
寄付金収入	350,000円	
支出計	2,600,226円	
事業費	1,507,387円	各事業費
事務費	1,027,396円	
会議費	65,443円	
収支差額	1,547,674円	新型コロナウイルス感染拡大防止のために事業を中止したため残金が生じた。指定管理料から支出した費用を差し引いた残金は区に返還する。
区返還金	904,774円	
次年度繰越金	642,900円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況
主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
第6回寄席「からすやま亭」	6月5日	200円	73名	
花の寄せ植え講座(夏)	6月11日	2,000円	30名	
第45回桐の会演奏会	9月23日	-	185名	
第22回文化祭	10月16日 10月17日	無料	-	中止
秋の朗読会	11月4日	無料	87名	
秋の民謡まつり	11月6日	100円	174名	
第4回世田谷区民囲碁・将棋大会	11月7日	500円(小中学生) 1,000円(大人)	-	中止
施設研修会	11月25日	-	19名	
利用者懇談会	12月13日	-	12名	
花の寄せ植え講座(冬)	12月17日	2,000円	30名	
烏山ファミリーシアター	12月19日	200円	332名	
第10回美術講座	1月23日	300円	32名	
第11回美術講座	3月4日	300円	63名	
第39回若返り桃まつり	3月5日	-	-	中止
烏山宇宙プロジェクト「星空演奏会」	3月5日	無料	138名	
令和3年度おとしよりに学ぶつどい	3月20日	無料	185名	

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

- ・ 運営協議会会則に基づき運営委員会に総務、事業企画及び広報の3部会を設け、各部会は年に3～5回の活動を行っている。こうした部会活動に限らず、会議開催にあたっては、議事録の作成を励行しており、委員間での引継や情報共有などに役立てている。
- ・ アンケート等を実施し、委員に分かりやすくグラフ化するなどしたうえで、事業企画部会等の場で、今後の対応を検討している。
- ・ 事業実施後速やかに事業反省会を開催し、事業に関する評価を行っている。
- ・ 令和3年度は新型コロナウイルスの感染拡大や新型コロナワクチン接種会場になったことにより、事業の実施が難しい中、可能な限り事業実施に取り組み、施設の有効活用と地域コミュニティの形成や、地域文化の振興に努めている。

6. 事業実績の評価(施設管理所管課による評価)

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況
事業の参加団体や参加者からの要望やアンケート結果を反省会で発表・検討するとともに、議事録を作成し、他の事業や翌年度の事業の改善に活用している。

項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1．組織体制			14
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/2
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2．事業水準向上への取組み			26
利用者への積極的な情報提供	3/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	3/3	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	2/3	サービス提供	2/3
苦情等への対応	2/3	地域特有の取組み	2/3
利用者の意向の把握	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
3．安全管理			6
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4．収支状況			9
適正な予算計画	3/3	金銭管理	3/3
適正な予算執行	3/3		
5．履行確認			2
報告書関係	2/2		
6．改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1．組織体制	14 / 15	委員会や役員会が計画に沿って開催され、役割分担が明確化されている	
2．事業水準向上への取組み	26 / 36	各事業の適切な実施に向けて検討がされている。	
3．安全管理	6 / 8	事業実施の際には保険の加入や救護班の配置を行い、安全確保に努めている。	
4．収支状況	9 / 9	適切に行われている。	
5．履行確認	2 / 2	期日までに事業計画書・報告書が提出されている。	
6．改善の取組み	2 / 3	感染症対策等、新たな課題につき取り組んでいる。	
合計	59 / 73		
総合評価	A		
年度評価所見			
コミュニティ形成推進の施設運営に関して適切に行われている。事業の数が多く規模も大きいことが特徴的であるが、事業計画に沿ってスケジュールを一覧にまとめ、委員同士の認識共有に努めるなど工夫が見られる。今年度は中止となった事業もあったが、委員同士の連絡や事務局での情報共有なども頻繁に行われており、区民周知も円滑に行われている点が評価できる。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			

各事業で地域の団体へ協力を依頼することなどにより地域の活性化に寄与しているため、コロナ渦での事業運営について、新たな視点での工夫について、より一層進めていく必要がある。

令和3年度 世田谷区立ひだまり友遊会館の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立ひだまり友遊会館

施設住所：世田谷区若林4 - 37 - 8

(2) 指定管理情報

指定管理者：シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

開館日数：95日

利用者数：20,970人（下記2の、を除く合計）

施設の改修工事のため、令和3年5月15日～令和4年1月16日まで全館休館した。

2. 業務実績・利用状況に関する事項

(1) 事業内容

区内の60歳以上の高齢者に対し、会議室・休養室・体育室の提供や、高齢者層向けの暮らしに役立つ情報の集約・提供、敬老週間行事の実施のほか、福祉電話訪問や高齢者なんでも相談等を行う。

(2) 利用状況

会議室等

施設等の名称	利用者数	施設等の名称	利用者数	合計
第1会議室	2,005人	第6会議室	1,690人	計 15,518人
第2会議室	1,935人	講習室	1,763人	
第3会議室	1,077人	体育室	5,321人	
第4会議室	607人	休養室	294人	
第5会議室	826人			

電話センター（福祉電話訪問）

対象者数 72人 協力員数 41人 電話訪問件数 2,953件

生涯現役情報ステーション

358人

高齢者なんでも相談

33件

電位治療器

2,817人

囲碁・将棋室

2,277人

(3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情報告件数0件、事故報告件数0件

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止に関する留意事項

感染拡大防止策として、令和3年4月25日から5月14日まで臨時休館した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額	備考
収入計	31,205,696円	
受託事業収入	30,742,989円	指定管理料
その他収入	462,707円	施設利用料金、売店収入等
支出計	27,625,714円	
人件費	15,151,435円	常勤4人、非常勤職員4人
施設維持管理経費	2,811,902円	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
事業費	9,662,377円	謝礼金、各種事業委託費
収支差額	3,579,982円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 新型コロナウイルス感染防止対策の強化

入館時の検温、手指消毒を徹底するとともに、定期的な換気を促す館内放送を流すなど、利用者が安心して施設を利用できるよう新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。

また、利用の都度、各会議室の消毒作業を行うとともに、囲碁の碁石、将棋の駒においても毎日1回消毒作業を実施した。

(2) 利用者サービス向上のための取組み

利用者の対応や施設の利用制限の内容について、ミーティングや連絡ノートを活用し、職員間の情報共有を徹底に努めた。

例年、6月と敬老行事の際に実施していた利用者アンケート調査については改修工事の影響もあり未実施に終わった。

(3) 新規利用者を増やすための取組みと新規利用者に対する配慮

改修工事により、例年行っていた全5回のシリーズ講座は実施することができなかったが、工事休館前後において、かねてより利用者に人気のあった美術講座や歴史講座、映画鑑賞会を実施した。

また、高齢者の居場所事業の一環として、イートインスペースとプログラム実施スペースを兼ねた「とまり木ステーション」を設置し、折り紙講座やぬり絵講座、スマホなんでも相談会といった高齢者が気軽に参加できる体験型のプログラムを令和4年2月より試行的に実施した。

(4) 施設の適切な保守管理

日常清掃や定期保守点検を計画的に行い、1日に3回従事者が巡回を行うことで利用者が安全かつ快適に施設利用できるよう取り組んだ。工事期間

中においても、設備点検の立ち会いや施設外周の落ち葉清掃を行い、施設内外の保全に努めた。

また、工事休館に際して、施設内に秩序なく保管されていた利用団体の物品の整理を各利用団体に促し、工事後には所定の保管場所を定め、どの利用団体も公平に利用するためのルールを整備した。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

令和3年度は、施設の改修工事により年度の大半を休館することとなったが、休館前には活動場所の紹介や利用者物品の整理を利用者へ呼びかけ、休館中においては福祉電話訪問の継続や施設再開後の利用受付や物品保管にかかる運用について検討し、利用者への周知に尽力した。

また、令和3年度より、高齢者が気軽に立ち寄ることができる居場所として「イトインスペースとプログラム実施スペースを兼ねた」とまり木ステーション」を整備し、令和4年2月から体験・参加型プログラムを開始した。令和4年度はプログラムの充実や広報に注力し、参加者の増加に努める。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
令和2年度未実施だった世代間交流事業については、工事休館の影響により令和3年度も未実施となったが、区の求めに応じ、新たに高齢者の居場所事業の展開に注力した。			
項目別評価結果			
評価点		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
2：要求水準を満たしている			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			21/32
設置目的等の理解	1/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	4/5	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	2/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			6/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			21/30
職員研修	2/3	利用者の意向	1/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			5/9
適正な予算執行	1/3	金銭管理	2/3

経費の効率化	2/3	
6.改善の取組み		1/3
改善の取組み	1/3	
項目別評価結果		
総合評価		
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）		
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）		
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）		
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1.施設の維持管理	12 / 13	概ね要求水準を満たしている
2.施設の運営	21 / 32	概ね要求水準を満たしている
3.事故や緊急時等への対応	6 / 9	概ね要求水準を満たしている
4.サービス向上の取組み	21 / 30	施設の再開にあたり、利用団体物品の整理と保管場所運用ルールの整備を行った点については評価できる。
5.収支状況	5 / 9	計上された予算について、適正な執行がなされていない費目がある。
6.改善の取組み	1 / 3	昨年度指摘した収支差額について、改善が見られなかった。
合計	66 / 96	
総合評価	B	管理運営は概ね良好だが一部に課題がある
年度評価所見		
令和3年度は新型コロナウイルス感染症に伴う休館や改修工事による長期的な休館があったものの、工事前後における利用者やボランティアとの各種調整に際して迅速かつ丁寧な対応が見られた。また、ひとり暮らし高齢者の安否確認も兼ねた福祉電話訪問事業についても、区の指示に応じて、別の作業場所を確保し、電話訪問を途切れることなく継続したことは評価できる。		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
令和2年度に課題として挙げた収支差額については、工事による長期的な休館という例年にない要素により、経費の積算が困難であったと推察するが、令和2年度以上の収支差額が生じてしまっているため、適切な収支計画の立案や経費の執行に向けて見直しを改めて促す。		
令和3年度より開始した高齢者が気軽に立ち寄れる居場所事業の取り組みについて、プログラムの充実や広報へのさらなる注力により、施設全体の利用者増に繋がってほしい。		

令和3年度 世田谷区立健康増進・交流施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立健康増進・交流施設（せたがや がやがや館）

施設住所：世田谷区池尻2-3-11

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社オーエンス

指定期間：平成30年4月1日～令和5年3月31日

開館日数：309日

利用者数：82,647人

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 事業内容

高齢者を中心とした多世代の区民に、自らの健康を増進し世代間交流を進め、生きがいを持って主体的に活動することができる場及び機会を提供する。

(2) 利用状況

施設等の名称	利用区分	利用者数	合計
多目的室	団体	11,009人	計 82,647人
会議室	団体	21,153人	
交流室	団体	6,868人	
運動室	個人（日中）	12,387人	
	団体（夜間）	1,643人	
娯楽室	個人（日中）	1,400人	
	団体（夜間）	0人	
食堂	個人	9,913人	
電位治療器	個人	18,274人	

(3) 苦情件数及び事故件数

苦情報告件数2件、事故報告件数2件

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止に関する留意事項

休館期間：令和3年4月25日～令和3年5月31日

（レストラン時短営業：休館期間除く全期間）

キャンセル料補填件数：59件

キャンセル料補填額：335,037円

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額	備考
収入	110,267,943 円	
指定管理料	91,800,037 円	
利用料金収入	14,136,041 円	
その他収入	4,331,865 円	売店、自動販売機、自主事業等
支出	95,763,560 円	
人件費	48,077,884 円	常勤6人、非常勤23人
施設運営・維持管理費	37,611,835 円	
事業費	7,671,390 円	
その他	2,402,451 円	自主事業等
収支差額	14,504,383 円	未払い消費税含む

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 健康増進機能の充実

運動室は、新型コロナウイルス感染症対策として定員制限を行い、窓を開け十分な換気を確保するなど、安心して運動できる環境を整えた。ジムエリアでは、健康運動指導士等の資格を持つトレーナーが、細やかなトレーニングアドバイスをを行い、高齢者でも無理なく安全に利用していただいた。

また、スタジオエリアでは、幅広いニーズに対応した強度別のストレッチ、エアロビクス、ヨガなどの運動プログラムを提供し、利用者の満足度向上に努めた。特に「フラダンス」「簡単エアロ」などは高齢者の方に人気が高かった。

一方、夜間のマシン利用を促進させるため、火曜日と木曜日に自主事業「夜トレ」を継続実施し、若年層の新規利用者の獲得となった。

(2) 食堂運営事業

自社ブランドのレストラン「アルト・マーレ」を展開し、低価格でおいしく栄養バランスのとれたメニューを提供した。利用者から寄せられた料理や価格への提案については、部門責任者・シェフ・栄養管理士で共有し、改善に努めた。特に要望が多かったお子様向けメニューの拡充は好評を得ている。

また、レストランを活用した交流事業・親子参加型事業を実施し、レストランの認知度向上及び利用者の増加に繋げた。

新型コロナウイルス感染症対策としては、座席間隔の拡大や座席数の削減等を行い、安心して利用していただけるよう工夫した。

(3) 自主事業

感染防止対策を行うことで安全性が確保できる事業を実施した。

世代間交流事業として実施した「クリスマスコンサート」や「寄席」は、コロナ禍の貴重なエンターテインメントとして、多数の参加があった。

また、新規事業としてレストランを活用した「アフタヌーンティ講座」

や「お菓子作り講座」を実施し、幅広い年齢の方にご参加いただいた。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

一社責任体制の下、指揮命令系統を明確化し、機動性や柔軟性のある管理運営を行った。特に、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に係る開館時間の変更や利用制限等については、区の方針を踏まえた上でスピード感をもって対応した。また、自主事業をはじめとした取組みについては、衛生管理の徹底や実施手法の工夫により可能な限り実施し、利用者ニーズに応えた。

施設には、意見箱を設置しているほか、講座参加者にはアンケート調査を行うなど、施設利用者の意見や要望を徴収し運営に反映させた。毎年実施している利用者アンケートの総合的な「使い勝手」の評価は、93.9%の方から「良い」と評価していただいた。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
昨年度同様にコロナ禍における制限により、時短営業を始め、様々な影響を受けたが、安全な施設運営を行いながら、区と相談しながら実施手法の検討や工夫を行い、施設利用の促進に務めた。また、第三者機関による指定管理者評価を行い改善点の明確化を図り運営に反映させるなど更なる満足度の向上に向けて取り組んでだ。			
令和3年度項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			24/31
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	4/4	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	2/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			6/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			20/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			5/9
適正な予算執行	1/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		

項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	12 / 13	概ね要求水準を満たしている。
2. 施設の運営	24 / 31	レストランや地域資源を活用した自主事業を展開し、利用者の増加や地域連携に繋げている。また、障害者雇用について、従事可能な業務を洗い出したうえで、積極的な雇用を図っている。
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	概ね要求水準を満たしている。
4. サービス向上の取組み	20 / 30	概ね要求水準を満たしている。
5. 収支状況	5 / 9	コロナ禍の影響を見越した予算計画及び予算執行が不十分だった。
6. 改善の取組み	2 / 3	概ね要求水準を満たしている。
合計	69 / 95	
総合評価	A	
年度評価所見		
<p>新型コロナウイルス感染症対策の影響により、施設の利用について度重なる変更が生じたが、迅速かつ柔軟に施設運営を行っていた。</p> <p>自主事業においては、施設利用促進となるような多様なサービスの提供をしているほか、利用者の意見に応えた感染防止対策の実施など、常に新たな利用者の獲得と既存利用者の利便性や満足度の向上を積極的に図っており、この姿勢は指定管理者として十分に評価できる。</p> <p>一方で、収支については、前年度に引き続き収支バランスに困難が生じているため、適切な収支の予測及び予算執行に努められたい。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>引き続き、新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、新規施設利用者の獲得に向けた自主事業の実施や施設サービスの改善に取り組んでいく。</p>		

令和3年度 世田谷区立世田谷美術館事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称： 世田谷区立世田谷美術館

(施設住所) 世田谷区砧公園1 - 2

世田谷区立世田谷美術館分館向井潤吉アトリエ館

世田谷区弦巻2 - 5 - 1

世田谷区立世田谷美術館分館清川泰次記念ギャラリー

世田谷区成城2 - 22 - 17

世田谷区立世田谷美術館分館宮本三郎記念美術館

世田谷区奥沢5 - 38 - 13

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人せたがや文化財団

指定期間：平成29年4月1日～令和4年3月31日

2. 業務実績・利用状況に関する事項

(1) 事業内容

収蔵作品を活用した展覧会及び、区内在住、在勤・在学者等を対象とした区民ギャラリーの貸し出しのほか、美術品等の収集に関する調査や資料収集等を行っている。

(2) 利用状況

世田谷美術館収蔵品展(ミュージアムコレクション)

事業内容	会期	利用人数
ミュージアムコレクション 驚異の三人！！高松次郎・若林奮・李禹煥 版という場所で	4/17～6/13	5,399名
ミュージアムコレクション特別篇 グローバル化時代の現代美術 “セタビ”のコレクションで楽しむ世界旅行	7/3～8/22	6,356名
ミュージアムコレクション それぞれのふたり 大沢昌助と建畠覚造	9/11～11/21	10,589名
ミュージアムコレクション ART / MUSIC わたしたちの創作は音楽とともにある	12/4～(4/10)	24,679名
合計		47,023名

向井潤吉アトリエ館収蔵品展

事業内容	会期	利用人数
第 期 生誕 120 年 向井潤吉の歩みと作品 デザインの仕事を加えて	4/1～9/26	1,686 名
第 期 生誕 120 年 向井潤吉の歩みと作品 向井が愛した家具とともに	10/16～3/13	1,973 名
合計		3,659 名

清川泰次記念ギャラリー収蔵品展

事業内容	会期	利用人数
第 期 清川泰次 線と立体表現	4/1～9/26	726 名
第 期 清川泰次 水のある風景と昭和の人々	10/16～3/13	811 名
合計		1,537 名

宮本三郎記念美術館収蔵品展

事業内容	会期	利用人数
第 期 宮本三郎、画家として ：はじまりから 戦争を経て	4/1～9/26	898 名
第 期 宮本三郎、画家として ：混沌を貫け、花開く絵筆	10/16～3/13	1,077 名
合計		1,975 名

(3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情報告件数 3 件、事故報告件数 0 件

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止に関する留意事項

感染防止対策として、令和 3 年 4 月 25 日から 5 月 31 日まで臨時休館とした。再開後は感染防止対策に関する注意喚起の看板等の掲出、来館者の検温・連絡先の把握、換気、消毒の徹底等を行った。

3. 指定管理に関する業務の収支 (単位：円)

項目	金額	備考
収入計	337,048,621	
指定管理料	334,791,705	
その他	2,256,916	
支出計	332,630,041	
美術館	275,099,412	
人件費	33,434,000	
受託事業運営	65,182,376	収蔵品展運営経費等
施設維持管理経費	176,483,036	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等

分館	57,530,629	
人件費	39,555,000	
受託事業運営	8,141,668	収蔵品展運営経費等
施設維持管理経費	9,833,961	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
収支差額	4,418,580	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 施設の管理運営

社会の変化や多様な区民のニーズを的確に把握し、区民施設としての役割を理解した上で質の高い施設の運営管理を行った。また、区民の貴重な財産である収蔵品等の資料価値を保全できるよう、適切な施設維持管理を行った。

(1) サービス

利用者の予約、受付、問い合わせ等に対応した。アンケート等で利用者のニーズを把握し、分析結果を事業評価や事業計画に反映させた。また、常駐の警備員による館内の定期巡回を行い、安全確保に努めた。

(2) 広報

ホームページの充実のほか、多彩な広報手段を用いて広報活動を行うとともに、館のブランドイメージを高めた。

(3) 危機管理

危機管理マニュアルを整備し、日頃から万全の対策で備えている。職員が安全確保に対する取組みを理解・徹底するため、消防訓練（図上訓練）を実施した。

(5) 情報管理

「(公財)せたがや文化財団個人情報保護規程」に基づき、利用者の個人情報保護に努めた。

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

施設管理と事業展開を一体的に行うことのメリットを活かした、企画性の高い収蔵品展を実施するとともに、収蔵品を良好で安全な環境で管理・保管した。また、サービス向上と利用者の満足度を高めるためアンケートを行なう等、協定書、事業計画書に基づく業務を適正に履行した。

また、新型コロナウイルスに対し、臨時休館をはじめとする施設管理や事業調整など、必要な危機管理対策を迅速に実施した。

今後も、より効率的な管理運営とサービス水準の向上に努め、世田谷区の芸術・文化の振興に一層取り組む。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
適切な施設の維持管理運営がなされており、施設管理と事業運営に係る連携においても緊密な連携がなされている。	
令和3年度項目別評価結果	
評価点	
3：要求水準を上回っており、優れた点がある	1：要求水準を満たしているが、一部課題がある
2：要求水準を満たしている	0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）

評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			27/29
設置目的等の理解	3/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	3/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	セキュリティ	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			8/9
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			21/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			8/9
適正な予算執行	3/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	3/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13	管理運営が良好である	
2. 施設の運営	27 / 29	管理運営が良好である	
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	管理運営が良好である	

4．サービス向上の取組み	21 / 30	管理運営が良好である
5．収支状況	8 / 9	良好である
6．改善の取組み	2 / 3	良好である
合計	78 / 93	
総合評価	S	
年度評価所見		
<p>美術館及び3分館において、美術作品等を良好な状態に保管・整理し、質の高い収蔵品展を実施した。また、区民ギャラリーは公平性を確保し概ね円滑に運営され、来館者が快適で安全に施設を利用できるよう適切に維持管理が行われている。また、施設管理と事業運営に係る連携が総合的に緊密になされ、指定管理の効果が得られている。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>引き続き適切な維持管理運営を行うとともに、職員対応に関する苦情が寄せられていたため、今後は更なる職員の待遇改善に向けて指導する。</p>		

令和3年度 世田谷区立世田谷文学館事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立世田谷文学館

施設住所：世田谷区南烏山1-10-10

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人せたがや文化財団

指定期間：平成29年4月1日～令和4年3月31日

2. 業務実績・利用状況に関する事項

(1) 事業内容

収蔵作品を活用した展覧会及び文学資料等の収集に関する調査や資料収集ほか、文学資料等を系統的に整理・保管するとともに、収蔵品管理システムの運用管理等を行っている。

(2) 利用状況

収蔵品展(コレクション展)

事業内容	会期	利用人数
受贈記念 夷齋先生・石川淳	4/24～9/26	4,268名
セタブン大コレクション展 PART	10/16～3/31	7,985名
合計		12,253名

作品等の保管・整理

事業内容	保管作品数
世田谷ゆかりの作家や区民等からの寄贈・寄託により、文学資料等の収集・保管を行った。	101,085点 (令和4年3月31日現在)

(3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情報告件数1件、事故報告件数0件

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止に関する留意事項

感染防止対策として、令和3年4月25日から令和3年5月31日まで臨時休館とした。再開後は来館者の検温・手指消毒、CO2濃度の計測・換気の徹底等を行った。

3. 指定管理に関する業務の収支 (単位：円)

項目	金額	備考
収入計	128,607,750	
指定管理料	128,522,070	
その他	85,680	
支出計	126,843,921	
人件費	20,455,000	
受託事業運営	28,425,964	収蔵作品展運営経費等
施設維持管理経費	77,962,957	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
収支差額	1,763,829	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 施設の管理運営

社会の変化や多様な区民のニーズを的確に把握し、区民施設としての役割を理解した上で質の高い施設の運営管理を行った。また、区民の貴重な財産である収蔵品等の資料価値を保全できるよう、適切な施設維持管理を行った。

(2) サービス

利用者の予約、受付、問い合わせ等に適切に対応した。アンケート等で利用者のニーズを把握し、分析結果を事業評価や事業計画に反映させた。また、警備員による館内の定期巡回を行い、安全確保に努めた。

常設の授乳室の設置、くつろぎスペースなどを通じて、幅広い世代が利用し、楽しむことができるサービスを提供した。

(3) 広報

区民や利用者に向けた積極的な情報提供とホームページをリニューアルし、SNSなどの積極的な活用やテレビ、インターネット、新聞、雑誌等様々な広報媒体を活用し広報、宣伝活動を行った。

(4) 危機管理

危機管理マニュアルを整備し、日頃から万全の対策で備えている。職員が安全確保に対する取組みを理解・徹底するため訓練、研修を実施した。

(5) 情報管理

「(公財)せたがや文化財団個人情報保護規程」に基づき、利用者の個人情報保護に努めた。

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

施設管理と事業展開を一体的に行うことのメリットを活かした、企画性の高い常設展を実施するとともに、収蔵品を良好で安全な環境で管理・保管した。また、サービス向上と利用者の満足度を高めるためアンケートを行なう等、協定書、事業計画書に基づく業務を適正に履行した。

新型コロナウイルス感染症拡大等に対し、臨時休館をはじめとする施設管理や事業調整など、必要な危機管理対策を迅速に実施した。

今後も、より効率的な管理運営とサービス水準の向上に努め、世田谷区の芸術・文化の振興に一層取り組む。

6. 事業実績の評価(施設管理所管課による評価)

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
適切な施設の維持管理運営がなされており、施設管理と事業運営に係る連携においても緊密な連携がなされている。			
令和3年度項目別評価結果			
評価点			
3: 要求水準を上回っており、優れた点がある		1: 要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2: 要求水準を満たしている		0: 要求水準を下回っている(改善指導等が必要となる)	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2

施設の修繕 清掃・衛生管理	2/2 2/2	第三者委託 環境配慮	2/2 2/3
2．施設の運営			27/29
設置目的等の理解	3/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	3/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	セキュリティ	3/3
3．事故や緊急時等への対応			8/9
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	3/3		
4．サービス向上の取組み			22/30
職員研修	2/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5．収支状況			9/9
適正な予算執行	3/3	金銭管理	3/3
経費の効率化	3/3		
6．改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1．施設の維持管理	12 / 13	管理運営が良好である	
2．施設の運営	27 / 29	管理運営が良好である	
3．事故や緊急時等への対応	8 / 9	管理運営が良好である	
4．サービス向上の取組み	22 / 30	管理運営が良好である	
5．収支状況	9 / 9	良好である	
6．改善の取組み	2 / 3	良好である	
合計	80 / 93		
総合評価	S		
年度評価所見			
文学資料等を良好な状態に保管・整理し、質の高い収蔵品展を実施した。来館者が快適で安全に施設を利用できるよう適切に維持管理が行われている。また、施設管理と事業運営に係る連携が総合的に緊密になされ、指定管理の効果が得られている。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
引き続き適切な維持管理運営を行うことを指導する。			

令和3年度 世田谷区立世田谷文化生活情報センター事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立世田谷文化生活情報センター

施設住所：世田谷区太子堂4-1-1

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人せたがや文化財団

指定期間：平成29年4月1日～令和4年3月31日

2. 業務実績・利用状況に関する事項

(1) 事業内容

生活工房セミナールーム、ワークショップルームの貸出、施設維持管理等を行っている。

(2) 利用状況

施設等の名称	利用者数
セミナールーム、ワークショップルーム	7,571名

(3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情報告件数0件、事故報告件数0件

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止に関する留意事項

感染防止対策として、令和3年4月25日から5月31日の間、臨時休館とした。臨時休館によるキャンセル件数は、セミナールーム56件、ワークショップルーム0件。

3. 指定管理に関する業務の収支 (単位：円)

項目	金額	備考
収入計	28,557,200	
指定管理料	28,557,200	
支出計	26,046,236	
人件費	5,254,000	
施設維持管理経費	20,792,236	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
収支差額	2,510,964	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 施設の管理運営

施設の管理運営は貸し館業務を含んでおり、施設の有効な利用方法や展示方法等を利用者に提案し、活動をサポートした。

セミナールームの照明のLED化や5階フロアカーペットの更新など計画的な施設修繕を実施することで、施設利用者が安全かつ快適に利用

できるための維持管理を行った。

文化生活情報センター条例、施行規則等に基づき、収納金管理責任者を配置して公正な収納事務を行った。

(2) サービス

利用者の予約、受付、問い合わせ等に適切に対応した。アンケート等で利用者のニーズを把握し、分析結果を運営や事業計画に反映させた。

駅からの案内サインや、館内外の表示の改善などにより来館者のサポートを行った。

(3) 広報

区民や利用者に向けた積極的な情報提供とテレビ、新聞、雑誌等様々な広報媒体を活用し広範に広報、宣伝活動を行った。

(4) 危機管理

危機管理マニュアルを整備し、日頃から万全の対策で備えている。職員が安全確保に対する取組を理解・徹底するため訓練、研修を実施した。また、警備員による館内の定期巡回を行い、安全確保に努めた。

(5) 情報管理

「(公財)せたがや文化財団個人情報保護規程」に基づき、利用者の個人情報保護に努めた。情報セキュリティの重要性について研修で職員の理解を深めるとともに、ファイアウォール機能の強化を図っている。

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

世田谷区の芸術・文化の振興の趣旨を十分に理解し、世田谷文化生活情報センターの効果を最大に生かし、館の運営を実施した。今後も、より効率的な管理運営とサービス水準の向上に努め、世田谷区の芸術・文化の振興に一層取り組む。

新型コロナウイルス感染症防止対策として、区と緊密に連携をとり、感染状況に応じた臨時休館等の対応を迅速に行った。施設の抗ウイルスコーティング加工や受付窓口へのアクリル板の設置、手指消毒用アルコールの設置など感染症拡大防止措置を講じた。

6. 事業実績の評価(施設管理所管課による評価)

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
適切な施設の維持管理運営がなされており、施設管理と事業運営に係る連携においても緊密な連携がなされている。			
令和3年度項目別評価結果			
評価点			
3: 要求水準を上回っており、優れた点がある		1: 要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2: 要求水準を満たしている		0: 要求水準を下回っている(改善指導等が必要となる)	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2

施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2．施設の運営			27/29
設置目的等の理解	3/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	3/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	セキュリティ	3/3
3．事故や緊急時等への対応			9/9
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	3/3		
4．サービス向上の取組み			22/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3
5．収支状況			8/9
適正な予算執行	3/3	金銭管理	3/3
経費の効率化	2/3		
6．改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1．施設の維持管理	12 / 13	管理運営が良好である	
2．施設の運営	27 / 29	管理運営が良好である	
3．事故や緊急時等への対応	9 / 9	管理運営が良好である	
4．サービス向上の取組み	22 / 30	管理運営が良好である	
5．収支状況	8 / 9	良好である	
6．改善の取組み	2 / 3	良好である	
合計	80 / 93		
総合評価	S		
年度評価所見			
来館者が快適で安全に施設を利用できるよう、キャロットタワーと連携した安全管理が徹底され、適切に維持管理が行われている。貸館業務については、利用者に施設の有効な利用法や展示方法を提案するなどサポート体制ができています。また、施設管理と事業運営に係る連携が総合的に緊密になされ、指定管理の効果が得られている。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
引き続き適切な維持管理運営を行うことを指導する。			

苦情・事故一覧(区民生活常任委員会所管分)

区民施設

世田谷地域

区民会館

【世田谷区民会館別館(三茶しゃれなあとホール)】

苦情 0件、事故 0件

【スカイキャロット展望ロビー】

苦情 0件、事故 0件

区民センター

【太子堂区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

【弦巻区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

【宮坂区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

【桜丘区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

北沢地域

区民会館

【北沢区民会館(北沢タウンホール)】

苦情 0件、事故 0件

【北沢区民会館別館(梅丘パークホール)】

苦情 0件、事故 0件

区民センター

【代田区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

玉川地域

区民会館

【玉川区民会館(玉川せせらぎホール)】

苦情 0件、事故 0件

【玉川区民会館別館(上用賀アートホール)】

苦情 0件、事故 0件

区民センター

【奥沢区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

【玉川台区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

【深沢区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

砧地域

区民会館

【砧区民会館(成城ホール)】

苦情 0件、事故 0件

区民センター

【鎌田区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

烏山地域

区民会館

【区民斎場(みどり会館)】

苦情 0件、事故 0件

区民センター

【上北沢区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

【粕谷区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

【烏山区民会館・区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

高齢者施設

【ひだまり友遊会館】

苦情 0件、事故 0件

【健康増進・交流施設】

苦情 2件、事故 2件

< 苦情 >

	内容	対応
1	利用者のマナーに関する苦情を匿名の手紙で受けた。	施設内の複数箇所に、マナー向上を周知する掲示物を掲出した。
2	職員の接遇に関する苦情を匿名の手紙で受けた。	館長より指導するとともに、他の職員とも内容を共有し、再発防止に努めた。

< 事故 >

	内容	対応
1	ダンスの練習中に痙攣を起こした。	救急車を要請した。救急救命士による診断後、体調が回復して帰宅した。
2	生涯大学参加中に倒れた。	救急車を要請した。救急救命士による診断後、病院へ搬送された。

文化施設

【世田谷美術館】

苦情 5件、事故 0件

< 苦情 >

	内容	対応
1	ライブラリースタッフより、携帯のデータを消すよう執拗に言われた。書き込みしかしていないのに何度もそのような態度をとるのは失礼だ。	職員の対応についてお詫びするとともに、職員に対し接遇の向上について指導した。
2	無料駐車場の係員に実際より早い閉門時間を案内された。	職員の対応についてお詫びするとともに、職員に対し接遇の向上について指導した。
3	(向井潤吉アトリエ館) 閉館間際に電話をしたが、対応がよくなかった。	職員の対応についてお詫びするとともに、職員に対し接遇の向上について指導した。
4	(清川泰次記念ギャラリー) 昨年度設置したエアコンの音が夜間にうるさいのでなんとかならないか。	室外機の点検とメンテナンスの結果、高音は低減した。低音は、夜間は稼働を停止するなどの対処を行っている。防音カバーと防音壁を新設する予定。
5	(宮本三郎記念美術館) 駐車場のバリカー(金属製)の出し入れの音がうるさい。	チェーンを使用しないことにした。

【世田谷文学館】

苦情 1件、事故 0件

< 苦情 >

	内容	対応
1	子どもがうるさい。文学館は子どもが遊ぶ場所にしたいのか。入館者の年齢制限をしないのか。	幅広い層に親しまれる文学館を目指しており、子どもたちの感性や想像力を育むことも重要だと考えていることを伝え、理解を求めた。

【文化生活情報センター】

苦情 0件、事故 0件

令和3年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立保健医療福祉総合プラザ（以下「総合プラザ」）

施設住所：世田谷区松原6-37-10

(2) 指定管理情報

指定管理者：シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(3) 総合プラザ内の複合施設等

施設等	階	面積（㎡）	運営者
世田谷区立保健センター	2～3階	5,993	公益財団法人世田谷区保健センター〔指定管理者〕
世田谷区福祉人材育成・研修センター	1階	275	社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団〔委託事業者〕
世田谷区認知症在宅生活サポートセンター	1階	232	医療法人社団プラタナス / 桜新町アーバンクリニック〔委託事業者〕
世田谷区医師会初期救急診療所	1階	235	一般社団法人世田谷区医師会〔委託事業者〕
世田谷区休日夜間薬局	1階	105	一般社団法人世田谷薬剤師会〔委託事業者〕
貸出施設（区民活動支援会議室、研修室）	1～2階	972	総合プラザの指定管理者
喫茶室 エントランスホールを含む	1階	318	
駐車場	地下1階	1,868	

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 一般管理業務

総合プラザの施設及び物品等を適正に管理し、利用者の案内や対応、安全確保、危機管理、総合プラザ内各施設との連絡調整等の各種管理業務を実施した。

苦情・事故の状況

項目	件数	主な内容と対応
苦情受付	0件	（指定管理者が直接受け付けた苦情はなし）
苦情対応	2件	区が受け付けた苦情について下記のとおり対応した。 【内容】公衆電話設置の要望、施設利用に係るスタッフの説明不足 【対応】公衆電話以外の通信手段の提案等
事故発生	0件	（管理運営業務において特段の事故等の発生はなし）

(2) 拠点運営業務

拠点運営業務

- ・うめとぴあ地域交流会議の資料作成 1回開催(書面開催)
- ・うめとぴあ運営協議会の運営補助 2回開催(内1回は書面開催)

総合プラザ運営事業業務

- ・先駆的な取組み関係事業の運営補助
事業休止(新型コロナウイルス感染拡大防止のため)
- ・区や拠点内施設等と連携した取組の実施
一部事業は休止又は縮小(新型コロナウイルス感染拡大防止のため)

【主な実施事業】

- ・失語症サロン(保健センターとの連携事業)
- ・福祉用具展示相談会及び介護・障害福祉のよろず相談の合同開催
(保健センター及び東京リハビリテーションセンター世田谷との連携事業)
- ・KAiGO PRAIDE in SETAGAYA 写真展(研修センターとの連携事業)
- ・手話カフェ(研修センターとの連携事業)
- ・オレンジカフェ(認知症カフェ)(認知症在宅生活サポートセンターとの連携事業)
- ・Run 伴(ランとも)せたがや(認知症在宅生活サポートセンター等との連携事業)
- ・絵本で楽しむ食育カフェ(保健センター及び子育てステーション等との連携事業)
- ・写真展「金澤翔子の世界」(研修センターとの連携事業) など

情報発信

総合プラザ公式ホームページ、パンフレット、情報紙、動画配信等の各種広報媒体により総合プラザ及び保健医療福祉の拠点「うめとぴあ」の情報を発信した。

- ・情報紙「うめとぴあ通信」の発行 2回(令和3年11月及び令和4年3月発行・各10,000部)
- ・「事業活動のご報告」の発行1回(令和4年3月発行・1,000部)
- ・ホームページでのYouTube動画配信 新規番組配信3番組。令和3年度期末時点での番組配信数 14番組

(3) 地域交流事業運営業務

地域交流事業

- ・地域との交流に関する業務
事業を一部自粛(新型コロナウイルス感染拡大防止のため)

【主な実施事業】

- ・点字カフェ(世田谷区視覚障害者福祉協会等との連携事業)
- ・ここからカフェ(こころの健康を考える区民会議場づくりグループ等との連携事業)
絵画や音楽等のプログラムを通して、心と体の不調を改善につなげる事業
- ・ろう高齢者サロン(世田谷区聴覚障害者協会との連携事業)
- ・せたがや生涯現役カフェ
- ・障害者施設生産品販売会 など

- ・その他の地域交流事業（自主事業）
事業休止（新型コロナウイルス感染拡大防止のため）

- ・（仮称）うめとぴあフェア
事業休止（新型コロナウイルス感染拡大防止のため）

喫茶室の運営

【利用状況】

利用者人数	飲食提供点数
34,718	50,770

（４）施設貸出業務

区民等の活動を支援するための会議室等の貸出業務及び駐車場の利用業務を実施し、その利用に係る区の使用料の収納事務を行った。（「けやきネット」の対象外）
会議室等の貸出

【利用団体登録の受付状況】

団体区分	登録受付団体数
障害者団体（優先利用団体）	5
高齢者団体（優先利用団体）	11
町会等（優先利用団体）	1
一般団体	20
合計	37

【会議室等の利用状況】

研修室・実習室は研修事業や総合プラザ事業等に不利用の時間に限り貸出利用可能。

コロナ対策による休止・利用制限分は利用可能コマ数から除外した。

ワクチン集団接種会場のための使用は利用可能・利用実績のコマ数から除外した。

名称	利用可能コマ数	研修・事業等利用コマ数	貸出利用コマ数	利用実績コマ数合計	利用率	貸出利用件数	貸出利用人数
区民活動支援会議室 1(1-1・1-2)	0	0	0	0	---	0	0
区民活動支援会議室 2	1,475	1	521	522	35.4%	400	3,970
研修室 A (A-1・A-2)	0	0	0	0	---	0	0
研修室 B (B-1・B-2)	0	0	0	0	---	0	0
研修室 C (C-1・C-2)	0	0	0	0	---	0	0
実習室	1,475	805	161	966	65.5%	86	1,536
調理実習室	1,475	426	111	537	36.4%	44	327
合計	4,425	1,232	793	2,025	45.8%	530	5,833

駐車場の利用

【駐車場の利用状況（件数）】

有料利用	無料利用 (診療所・障害者・公用利用等に係る免除)	合計
4,441	16,218	20,659

(5) 施設・設備維持管理業務

総合プラザの施設及び設備を適正に運用・維持保全するために、運転管理、点検保守、清掃、衛生管理、保安警備等の維持管理業務を関係法令等を遵守し実施した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入（合計）	272,050,062	
指定管理料	259,921,000	
利用料金収入	11,437,670	喫茶室の飲食提供に係る利用料金。会議室等の施設使用料は区収入のため含まない。
自主事業収入	0	
その他	691,392	自動販売機収入（設置業者からの手数料）
支出（合計）	270,788,188	
一般管理業務経費	45,243,353	
施設維持管理経費	126,789,000	
事業費	86,631,016	
その他	12,124,819	
収支差額	1,261,874	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 一般管理業務

従事者に対し、施設利用の案内や応対に関する研修やその後のフォローアップを積極的に実施するなど、サービスの質の向上に努め、施設利用に関する大きな事故やトラブル等はなかった。新型コロナワクチンの住民接種においては、接種に関する各種問合せ対応や会場内の誘導等、会場運営のサポートに取り組んだ。

また、感染症対策として、正面入口にサーマルカメラ、館内各所に飛散防止シート、消毒液、注意喚起のサイン・掲示等を設置するなどして対策を徹底したことにより、施設内においてクラスターの発生はなかった。

(2) 拠点運營業務

新型コロナウイルス感染拡大防止の観点やワクチン住民接種会場としての施設使用を優先したことから、拠点内の施設と連携した大規模な事業やイベントについては休止又は縮小を余儀なくされたが、感染対策を徹底しながら、喫茶室（カフェ）を中心に、比較的小規模ではあるが、拠点内施設との連携事業を積極的に開催した。

連携事業の実績については、前年度から着実に増加しており、新規事業として失語症サロンや手話カフェの定期的な開催をはじめ、写真展の開催等、来場者が気軽に来館できるような企画も交えながら事業展開を進めた。

(3) 地域交流事業運営業務

福祉関係団体等地域で活動する団体との連携の幅が広がってきており、ろう高齢者サロンや心の健康に関するカフェイベント、障害者施設生産品販売会をはじめ、多様な事業を実施した。地域交流の中心的な役割を担う喫茶室(カフェ)の利用者数も前年度より大幅に増加しており、世代や障害の有無を超えた交流の促進に寄与している。

(4) 施設貸出業務

前年度と比較して貸出に係る利用件数や利用人数は増加したものの、感染拡大による施設の利用制限やワクチン接種会場としての施設使用を優先したことから、利用状況としては、好調とは言い難い状況であった。一方で、Wi-Fiサービスの提供や利用後の消毒作業の徹底等、コロナ禍における利用者ニーズを踏まえたサービスに取り組んだ。

(5) 施設・設備維持管理業務

施設・設備維持管理において、専用回線の監視システムにより運転管理・警報監視を24時間365日体制で行う遠隔監視業務を実施したほか、日常管理・定期保守・経常修繕の一元管理によるコスト抑制や予防保全、省エネ対策等に取り組んだ。また、清掃業務や警備業務についても適切な人員を配置して、安定的な施設管理に努めた。

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

感染拡大による施設貸出の利用制限や新型コロナワクチン接種会場としての施設利用により、当初の事業計画から大規模な変更が生じることとなったが、区とも協議を進めながら、円滑な施設運営に尽力した。特に、ワクチン接種に関しては、当施設が主要な接種会場となり、接種希望者や予約者等から多くの問合せをいただくこととなったが、指定管理者として可能な限り対応できるよう、従事者に対する研修の実施や人員体制の強化を図った。

保健医療福祉の拠点「うめとぴあ」の中核施設としての取組みについて、拠点内外の施設との連携事業や地域交流事業については、感染状況の影響もあり、比較的小規模での実施を余儀なくされ、当初計画における水準には満たない結果となったが、事業実績や連携のネットワークは拡大してきており、コロナ収束後を見据えた事業展開についても調整を進めている。

施設の利用者を対象に実施した満足度調査においては、サービスの質やスタッフの対応、衛生管理の項目について回答者の8割以上から「とても良い」「良い」との回答があり、概ね高評価の結果であった。また、施設運営管理に関しては大きな事故やトラブルもなく、その点では協定で求められている業務水準を達成したものと評価する。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、地域の関係団体との連携や情報発信が十分できず、施設の認知度不足が課題となっていたが、小規模ながらも連携事業を拡充するとともに、広報紙の発行をはじめとする情報発信を強化する等、認知度向上に向けた取組みを推進している。			
令和3年度項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			19/26
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	-	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			6/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			25/30
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13	要求水準を満たしており、問題点は特に見られない。	
2. 施設の運営	19 / 26	要求水準を概ね満たしているが、新型コロナウイルス感染拡大防止の影響により、地域や関係団体との連携促進や情報発信については、今後さらなる取組みの強化が必要である。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	要求水準を満たしており、問題点は特に見られない。	

4．サービス向上の取組み	25 / 30	要求水準を満たしており、問題点は特に見られない。 また、利用者満足度調査において、スタッフ対応等のサービスの質や施設の満足度について8割以上が「とても良い」「良い」の回答であり、高い評価を得た。
5．収支状況	6 / 9	要求水準を満たしており、問題点は特に見られない。
6．改善の取組み	2 / 3	要求水準を満たしており、問題点は特に見られない。
合計	70 / 90	
総合評価	A	管理運営の実施状況は要求水準を十分に満たしており、良好である。
年度評価所見		
<p>新型コロナワクチンの主要な集団接種会場として、問合せへの対応に係る従事者研修の強化や人員体制の拡充を積極的に行い、円滑な会場運営に寄与した点については高く評価できる。また、施設利用に関して、特段の事故やトラブルもなく、利用者満足度調査でも好意的な評価が多かったことなどから、円滑に施設の管理運営が行われたものと評価する。</p> <p>一方で、外的要因ではあるものの、感染拡大防止の観点から各事業について小規模での実施を余儀なくされたことから、拠点内外との施設・団体との連携については、今後さらなる促進を図っていくことが課題である。連携事業の拡充とともに効果的な情報発信を推進することにより、保健医療福祉の拠点としての事業展開や認知度向上に一層取り組んでいく必要がある。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>令和4年度についても引き続きワクチン接種会場としての施設使用が継続となるが、コロナ収束後を見据えた事業展開について、地域交流会議や拠点内の運営協議会等における意見交換を活発に行い、区民・利用者の視点に立った、全区的な拠点としての取組みの強化・拡充につなげていく。</p>		

令和3年度 指定管理施設の事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立保健センター

施設住所：世田谷区松原 6 - 37 - 10

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人世田谷区保健センター

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

2 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 区立保健センター維持管理運営

区立保健センターの指定管理者として、区立保健センター施設・設備並びに物品の維持管理運営に関する事務を実施した。

(2) がん対策事業

がん検診受付センター

検診項目	事業実績
胃がん検診（エックス線）	4,066 件
胃がん検診（内視鏡）	14,202 件
乳がん検診	5,778 件
子宮がん検診	6,689 件
大腸がん検診	8,166 件
肺がん検診	2,705 件
胃がんリスク検査	407 件
前立腺がん検診	1,077 件
B型・C型肝炎検査	2,328 件

胃がん検診

40歳以上の区民を対象に、保健センターの施設内及び2台の検診車により区内各所で胃エックス線撮影による胃がん検診と50歳以上の区民（2年に1回）を対象とした内視鏡検査による胃がん検診を実施した。

検診項目	事業実績	がん発見数
胃がん検診 （エックス線）	355 回	0 人
	3,175 人	
胃がん検診 （内視鏡）	35 回	0 人
	147 人	

乳がん検診

40歳以上の区民（女性）を対象に行われている乳がん検診において、視触診、マンモグラフィ（乳房X線撮影）受託機関として撮影及び読影を実施した。

検診項目	事業実績	
乳がん検診	118 回	
	検診 内容	マンモグラフィのみ 122 人
		視触診・マンモグラフィ 1,226 人

がん検診等精度管理

区が対策型検診として実施した5つのがん検診（胃・大腸・肺・乳・子宮）及び胃がんリスク検査について、精度管理（事業評価）を行った。

事業項目	事業実績
胃がん検診精度管理（センター実施）精密	274 件
胃がん検診精度管理（医師会実施）一次	9,020 件
胃がん検診精度管理（医師会実施）精密	45 件
乳がん検診精度管理（センター実施）精密	12 件
乳がん検診精度管理（医師会実施）一次	22,010 件
乳がん検診精度管理（医師会実施）精密	1,494 件
大腸がん検診（センター実施）精密	320 件
大腸がん検診（医師会実施）一次	46,946 件
大腸がん検診（医師会実施）精密	1,603 件
子宮がん検診（医師会実施）一次	41,054 件
子宮がん検診（医師会実施）精密	325 件
肺がん検診（医師会実施）一次	56,992 件
肺がん検診（医師会実施）精密	987 件
胃がんリスク検査集計（医師会実施）一次	7,151 件
胃がんリスク検査集計（医師会実施）精密	643 件

がん相談

がん患者とその家族などに対して、がんの不安や治療などの各種相談に対応するとともに、がんに関する書籍やリーフレット等の閲覧ができるがん情報コーナーの運営を行った。相談については、予約不要の一次相談に対応するほか、看護師による専門相談（対面・電話）、がん体験者によるピア相談（電話）、就労世代の支援として社会保険労務士と看護師による就労相談を対面相談と同時に実施した。さらに、地域での出張相談を社会保険労務士会の年金・労働相談会等と連携して行った。

事業項目		事業実績
一次相談（予約不要）		33 件
対面相談	施設内	21 回 27 件
	出張型	1 回 2 件
電話相談		46 回 47 件
就労相談	施設内（対面相談の再掲）	2 回 1 件
	出張型	3 回 4 件

(3) 健康増進事業

健康度測定、運動負荷測定、健康増進指導等による多様な健康づくり

健康の維持及び積極的増進を図るため、18歳以上の区民を対象として、健康度測定、運動負荷測定、健康増進指導を実施した。また、健康度測定の結果に基づく生活習慣病予防やこころの健康等をテーマにした教室を開催し、壮年期世代を対象に土曜・夜間の講座も実施した。

事業名	事業実績数
健康度測定・再測定、運動負荷測定	623人
健康増進指導	延 6,917人
壮年期健康づくり教室	41回

専門職員の派遣による地域での健康づくり支援

ア．実地指導・健康づくり支援

依頼にもとづき地区での健康教室や自主グループ活動に運動指導員等を派遣した。また、地域での健康づくりに関する行事等に協力し、区民の健康づくり活動を支援した。

事業名	事業実績数
実地指導、健康づくり支援	907回

イ．地域健康出前講座・地域健康講座・職場のげんき力アップ

地域へ出向き、体脂肪量や骨格筋肉量の測定等とともにメタボリックシンドローム予防や介護予防に対する意識を高める講座等を開催した。

事業名	事業実績数
地域健康出前講座	3回
地域健康講座	10回
職場のげんき力アッププログラム	2社

ウ．健康づくり支援リーダーの養成・活動支援

地域の健康づくりグループに対し、運動指導員に代わって体操等を指導する区民ボランティアリーダーの研修会・交流会等を開催し、自主的な健康づくり活動を支援した。

事業名	事業実績数
リーダー養成	11人
研修会（講座）	10回
研修会（指導実習）	26人
リーダー交流会	6回
リーダー実地指導	195回

エ．生活習慣病の重症化予防を推進する取り組み

生活習慣病のリスクがある区民を対象に合併症の発症や症状進行等を予防するための事業を国保・年金課と連携しながら展開した。地域で開催する派遣型集団指導が中止となり、代替として電話を使用した指導を展開した。

事業名	事業実績数
重症化予防対策（派遣型集団指導）	中止
重症化予防対策（個別指導）	8人

オ．障害者の健康支援プログラム

障害者が自ら活動出来ることを実感し自主活動に繋げていくリハビリ・スポーツ講座を玉川地域、世田谷地域で実施した。また、所内では新たに知的障害者向けの健康づくり講座を開催した。

事業項目	事業実績
リハビリ・スポーツ講座、健康づくり講座	13回

(4) 障害者相談支援事業

障害者専門相談

ア 電話・来所相談

事業項目	事業実績
相談延件数	1,360件

イ 専門相談・評価・検査

事業項目	事業実績
専門医相談	176件
専門職により面接・評価等	327件
知的障害者支援グループ評価(りすた)	3人47回
プレステップサポート	9人37回
補装具相談	469件
シーティング相談	175件
福祉用具相談	123件
聴覚相談	125件
住宅改造相談	73件

ウ 障害者施設等への技術支援

事業項目	事業実績
技術支援	349回

エ 研修・交流会・ネットワーク・支援者養成

事業項目	事業実績
相談会	6回
情報交流会(視覚)	11回
関係機関との連絡会等	6回
講師派遣	7回

乳幼児育成相談

ア 発達・発育に関する評価、助言

事業項目		事業実績
相談業務	電話・来所相談	884件
	インタビュー	341件
専門評価	個別評価	547人(延べ1,229件)
	集団評価	67人(延べ401件)

イ 児童関係機関との連携及び地域支援

事業項目	事業実績
関連機関との連絡会	46 回
地域支援	53 回

高次脳機能障害相談支援

ア 専門相談・評価

事業項目	事業実績
個別相談・評価	50 人 (延べ 324 件)
小グループ評価 (コンパス)	6 人 (延べ 166 件)

イ 支援者養成

事業項目	事業実績
高次脳機能障害者が「イッパ」-養成講座	20 人 (延べ 120 人)
失語症会話パートナー養成講座	6 人 (延べ 31 人)

ウ 相談会・講演会

事業項目	事業実績
相談会・講演会	47 人

エ ネットワーク・地域支援

事業項目	事業実績
地域支援・講師派遣・関係機関連絡会	15 回
失語症サロン (3 か所)	21 回

オ 失語症者向け意思疎通支援者派遣事業

事業項目	事業実績
失語症者向け意思疎通支援者派遣事業	15 回

(5) こころの健康支援事業

こころの相談機能

平日夜間・休日等の電話相談として、気軽に相談できるように精神疾患を経験した当事者によるピア相談の時間を設けて実施した。また、こころの健康づくりを支える人材育成としてピア養成講座 (応用編) を開講した。

事業項目	事業実績
夜間・休日等こころの電話相談	205 回 (平日夜間 154 回、土曜日 51 回)
	2,521 件
内訳	専門相談 1,692 件
	ピア相談 829 件
ピア相談員養成講座 (応用編)	1 講座 (全 8 回)

	延 149 人
--	---------

こころの健康に関する普及啓発

令和3年度からこころの健康に関する知識の普及・啓発のため講演会等を実施した。

事業項目	事業実績
講演会・セミナー	8 回
	延 502 人

(6) 危機管理

財団の自衛消防訓練において、区立保健センターの施設における消火設備等の位置確認及び避難経路の確認を実施するとともに、保健医療福祉総合プラザ内の施設合同で通報手順の確認、避難誘導の訓練を実施した。

また、新型コロナウイルスの感染状況を踏まえ、都のガイドライン等に則った事業ごとの感染予防対策等を徹底し、一部の事業を除き休止することなく継続した。さらに、職員に対しては、国の実施したPCR検査のモニタリング調査に参加し、職員の感染予防意識の向上と状況把握に努めた。

(7) 職員研修等の実施

再任用制度の活用、民間の派遣社員の活用などによりマンパワーの確保に努めた。

コロナ禍にあってもオンライン研修等に職員を積極的に参加させ、専門性向上や最新情報の取得に取り組んだ。また、令和4年度より財団独自に昇任時研修を実施するため、研修委員会を立ち上げ、検討を行った。

(8) その他(苦情件数、事故件数)

項目	件数	主な内容と対応
苦情	2 件	健康度測定検査結果に関すること(1件) 保健センターの健康度測定の結果と主治医の所見が食い違っているとの苦情があった。(その後、受診者、主治医との協議により問題の解決を図った。) 運動指導員の電話対応に関すること(1件) 地域団体への健康増進事業の中止連絡において、説明が不十分であり不快との苦情を受けた。(団体へ謝罪をするとともに、職員ミーティングにおいて、相手への配慮、わかりやすい説明、確認などの接遇の基本について再確認した。)
事故	2 件	乳幼児育成相談親子支援グループ参加児童の転倒による怪我(1件) 参加児童がグループ活動中に着座している席を突然立ち、前方に倒れ、唇から出血した。(当日は看護師による応急処置し、保護者に謝罪するとともに帰宅後の経過観察を依頼した。その後、児童の様子に異常のないことを保護者と確認した。) リハビリ・スポーツ体験講座来所途中での転倒による怪我(1件) 講座開催会場(池尻小学校第2体育館)の通路で参加者が転倒し

		出血した。(当日、看護師がアイシング処置をし、本人の希望で講座に参加していただいた。翌日、本人から病院を受診したことを確認した。)
--	--	---

(9) 新型コロナウイルス感染症の事業への対応

令和3年度においても、依然として新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う緊急事態宣言等の影響等を受け、区の対応方針に基づき、「健康増進指導」「地域の健康づくり」事業等を約2ヶ月休止した。

また、事業再開に向けては、施設内での3密を避けるため受付前や各健(検)診会場の待合室の4人掛け椅子の間隔を二人掛けにするほか、各事業において消毒、換気、定員抑制(健康増進指導では保健センター独自に定員基準(1人あたり8㎡。のち段階的に4㎡まで緩和)を設けるなどの徹底した対策を講じたうえで再開した。

3 指定管理に関する業務の収支

(単位:円)

項目	金額	備考
収入計	854,297,400	
受託事業収入	854,297,400	区指定管理料
支出計	818,601,678	
人件費	544,841,919	管理運営、がん対策・健康増進、障害者相談支援事業従事者
事業費	212,616,485	管理運営、がん対策・健康増進、障害者相談支援事業経費
消費税納付分相当	61,143,274	
収入 - 支出	35,695,722	

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 胃がん検診

令和3年度エックス線については、検診車を含め延355回の検診を実施し、受診者数は計画数(4,700人)を下回る3,175人、達成率は67.6%となった。受診数減の原因としては、検診車内の密状態の回避や車内換気にかかる時間により検診受け入れ数を抑えたことが影響したものと考えられる。

一方、内視鏡検診の達成率については、計画数170人、実績147人、達成率86.5%であった。

(2) 乳がん検診

視触診・マンモグラフィの同時受診は1,226人の実績となり、達成率は94.3%であった。

一方、地域の医療機関から依頼されるマンモグラフィのみの受診は、医療機関と当センターで2回の受診となるため、利用者が近年減少傾向にあり、実績は122人で、達成率は34.9%となっている。

(3) がん相談

がん相談では、がんに関する書籍やリーフレット等を「がん情報コーナー」に置き、自由

に情報入手をしていただくほか、月曜日から金曜日(9:00~17:00)に予約なしの相談にも対応し33件の相談があった。さらに予約にて専門相談員(看護師)が相談にあたる対面相談は施設内実施が27件、地域出張型が2件、電話相談は47件の実績であった。就労相談では、施設内1件、地域出張型では4件の相談を行った。

(4) 健康度測定、健康増進指導

集団で行う健康づくり事業のため、新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言等からの事業再開にあたっては定員を大幅に減らすなどの対応を図っていたが、感染状況の推移等に合わせて段階的に定員削減を緩和し、健康増進指導の実績は6,917人となり、前年度に比べ約2倍の利用があった。達成率は92.2%

(5) 地域での健康づくり支援

健康づくり支援では、まちづくりセンターなどの地域で開催された健康教室や自主グループ活動に運動指導員等の専門職員を907回派遣した。地域健康講座では、地域を拡大して開催した。「職場のげんき力アッププログラム」では、事業所単位で取り組む健康づくりとして継続実施しており、企業ニーズに合わせたコース導入などプログラムの多様化を図り事業を行った。

(6) 生活習慣病重度化予防

区と連携した重度化予防対策などを計画していたが、派遣型集団指導は新型コロナ感染症拡大防止の観点から中止し、受診者に対し郵送での資料配付と電話での指導に変更した。

(7) 情報発信ステーション機能の充実

区民の健康づくりに関する情報発信ステーション機能の充実として、ホームページを高齢者や障害者など誰でも利用しやすい仕様に改める検討を進めた。また、健康情報紙「げんき人」(新聞折り込み)を年4回発行し、区民への情報発信を行った。さらに、若年利用者増などに向けSNSを使った情報発信に取組み、「うめとぴあ通信」において、保健医療福祉総合プラザ内施設とともに、施設紹介を行った。

(8) こころの健康支援事業

新規事業として、こころの健康に関する知識の普及・啓発のため講演会等を実施した。

【テーマ】統合失調症、ストレス時代のこころの整え方、子どもの心を育てるコーチング、思春期の子どもとの理解と関わり方、スマホ・ゲーム依存、依存症

5 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

(1) 維持管理運営事業については、新たな施設において利用の多い高齢者の安心・安全を第一に、新型コロナウイルス感染症予防対策を十分に講じつつ、施設・設備の維持管理に努めた。

(2) 胃がん検診(エックス線・内視鏡)、乳がん検診については、計画数を達成できなかったが、緊急事態宣言の発出期間中も感染対策を万全に行い、受け入れ人数の調整をしながら検診を実施した。また、医療機関等との連携により精密検査等の結果を集約(精度管理)し、未受診者への受診勧奨等を実施した。このほか広報活動として新聞折り込み等を行っている健康情報紙「げんき人」などにより、普及啓発を行った。

(3) 健康増進事業の健康増進指導については、新型コロナウイルス感染症予防対策として、保健センター独自の定員基準(1人当たり8㎡)を設けていたが、令和3年度は、これを段階

的に4㎡まで緩和し利用者増に取り組んだ。生活習慣病の重度化予防を推進する取組みの派遣型集団指導では、新型コロナ感染症予防対策として郵送での資料配付と電話での指導に変更した。

(4) 障害者相談支援事業については、区の社会福祉施設等の対応方針に基づき、新型コロナウイルス感染症防止対策を徹底したうえでいずれの事業も実施した。消毒、換気、利用定員を抑える等の対策とともに、講演会・連絡会等についてはオンラインによる実施を取り入れ実施した。

しかしながら、事業の一部は、新型コロナウイルス感染症の影響により来所や訪問による相談、評価のキャンセル等が発生し、相談日の変更に努めたが計画を下回る実績となる事業があった。

各種講演会や関係機関連絡会は、ほとんどオンラインによる開催とした。会場での開催では、定員を抑えるとともに、会場開催からオンライン開催に変更するなど弾力的に対応した。

高次脳機能障害相談支援においては、世田谷区議会への陳情を受けて、東京リハビリテーションセンター世田谷の通所・入所の案内、入所中の方の保健センター相談会や専門医相談の利用、退所に向けた社会資源の情報提供など、連携強化に取り組んだ。

6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
令和3年度においても、新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言等の影響を受け、事業の縮小や休止等を余儀なくされたが、感染防止対策として独自に定員基準を設け、講演会やセミナー等ではオンライン開催を実施するなど弾力的に事業を実施した。			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている(改善指導等が必要となる)	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			20
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	1/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			6
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			23
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3

待遇	2/3	苦情等に対する改善	3/3
5. 収支状況			<u>6</u>
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12/13	業務が適切に行なわれており、区の要求水準を満たしている。	
2. 施設の運営	20/29	新型コロナウイルス感染症の影響もあり事業計画の修正を余儀なくされたものの、適切に業務運営が行なわれている。	
3. 事故や緊急時等への対応	6/9	事故防止・不祥事を防止する対応が適切に行なわれており、区の要求水準を満たしている。	
4. サービス向上の取組み	23/30	苦情や要望等に対する改善に取り組み、区の要求水準を満たしている。	
5. 収支状況	6/9	収支改善と経営の安定に向けた効率的かつ効果的な事業運営の検討に取り組んでいる。	
6. 改善の取組み	2/3	「第三次経営ビジョン」「財務改善計画」に基づき、財団の使命達成に向けて取り組んでいる。	
合計	69/93		
総合評価	A		
年度評価所見			
<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、がん対策事業や健康増進事業など一部事業を縮小せざるを得ない状況であったが、区内企業を対象とした職場支援プログラムでは企業ニーズに合わせたコース導入や区民向けの講演会・セミナー等のオンライン化、情報発信機能の充実に向けた利用者目線に立ったHPリニューアル化の検討など、コロナ禍でできることを積極的に考え、取り組んでいる姿勢は評価できる。</p> <p>一方、拠点内施設等との協働で予定していた連携イベントが令和3年度も中止となり、拠点内の相互連携や団体等との協働事業については更なる取り組み強化に期待したい。</p>			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
<p>当面、新型コロナウイルス感染症の影響を受けるが、引き続き感染拡大防止対策を徹底し、利用者ニーズに合った事業展開や効果的な情報発信など一層の事業拡充を期待する。</p> <p>また、多種多様な職種・専門性スキルの持った人材を有する運営実施主体として、うめとぴあにおける保健医療福祉の拠点として「健康を守り、創造する機能」「相談支援・人材育成機能」への更なる取り組みの推進に向けて、運営協議会や他団体等との連携を支援していく。</p>			

令和3年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称： 世田谷区立ほほえみ経堂
施設住所： 世田谷区経堂3-6-24
指定管理者： 特定非営利活動法人ワーカーズコープ
指定期間： 令和3年4月1日～令和8年3月31日

(2) 対象者

主に身体障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和4年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業

生活介護：介護を必要とする方に、日中、入浴・排泄・食事の介護などを行うとともに創作活動または生産活動の機会を提供する。

定員20人 登録人数17人

概要

施設の活動は、障害特性に配慮し、重度心身障害のある方の「ひかり活動」と中途障害のある方等の「自主活動」の2グループに分かれて活動を行っている。また近年では、合同で双方のグループが楽しめる活動を提供している。

施設内活動

ひかりグループ：ストレッチ、スヌーズレン、ボッチャ、卓球、音楽療法、DVD鑑賞、バーチャル動画旅行、アート活動、自治会活動等

自主グループ：運動、ストレッチ、ボッチャ、卓球、音楽療法、カード麻雀、昔遊び(だるまさんがころんだ・かくれんぼ等)、バーチャル動画旅行、創作活動(自主製品、ハーバリウム、ビーズプレスレット、イニシャルストラップ)、自治会活動等

施設外活動

外気浴、各種地域イベントへの参加等(新型コロナウイルス感染拡大防止の為中止)

外出活動

宿泊行事・一日外出は中止(新型コロナウイルス感染拡大防止の為)

年間行事（新型コロナウイルス感染拡大防止の為規模を縮小して実施）			
月	内容	月	内容
4月	花見	10月	宿泊行事代替え(旅気分で秋を満喫しよう)
5月		11月	アート展
6月		12月	ふれあいフェスタ・クリスマス会
7月	七夕	1月	書初め
8月		2月	節分・バレンタインカード作り
9月		3月	ひなまつり

(2) 利用状況

障害支援区分

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
13人	2人	1人	1人	0人	0人	0人	17人

障害の程度

		身体障害者手帳							計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級		なし	1級
愛の手帳	1度	1人							1人	2級	0人
	2度	2人							2人	なし	17人
	3度	1人							1人	計	17人
	4度	0人							0人		
	なし	9人	4人						13人		
計		13人	4人						17人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

利用者については、通所時に手指と車いす消毒を行い、一日2回の検温を実施するとともに、食事前や活動後等必要な場合の手洗い又は、除菌ペーパーでの清拭を徹底した。昼食時の会話は控え、バイタルチェックをするなど健康状態の把握に努めた。日中活動において常時窓を開け換気し、密にならないよう人と人の

間隔をあけ、職員はマスク着用、手洗い、うがい、消毒を徹底するとともに、体温を含む健康チェック表に記録し、感染症予防に努めた。

またボランティアの方、福祉関係等の実習については受け入れを休止した。業者等の来所者には玄関先での体温の記録、消毒の徹底を実施した。会議や研修等はリモート参加または間隔をあけて実施した。

その結果、年度内に陽性者が発生したが、施設内の消毒作業の徹底や利用者間の距離の確保等、集団感染リスクの低減を図ることで、感染拡大を防ぐことができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	146,644,166	
受託事業収入	146,603,280	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	40,886	雑収入等
支出計	146,644,166	
人件費	58,556,921	職員12人(常勤10人、非常勤2人)、嘱託職員4人、法人本部労務管理事務費
事務費	83,284,223	施設設備維持管理、給食業務委託、送迎業務委託、法人本部管理費等
事業費	1,345,421	利用者関係諸経費
その他支出	3,457,601	法人税、繰越金等
収支差額	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 利用者の高齢化・重度化への取り組み >

健康診断を保健センターに依頼し行った。参加出来なかった利用者にはかかりつけ医の健康診断の結果を施設に持参して頂き、身体状況の把握や健康管理に努めるとともに、運動や体ほぐしにおいて、理学療法士の指導の下、プログラムを工夫するなど、利用者の状況に応じた対応を行っている。

また、看護師を常時配置することで、利用者が疾病の進行等で医療的ケアが必要になった時に施設で可能な限り対応し、継続して通所できるように努めている。

< 家族及び関係機関との連携 >

新型コロナウイルス感染拡大防止の為、家族会は開催できていないが、代替手段として、家族との電話面談を行った。

またケースワーカーや相談支援事業所と連携し、利用者の状態などを情報共有しながらサービス提供に努めた。

<給食提供について>

利用者の状態に合わせた食形態を提供するとともに、栄養価計算された献立を提供した。嗜好調査や常時設置されているアンケートボックス、聞き取りなどをもとに、和・洋・中のバリエーションのある献立を提供した。また、日本の四季折々を感じられる郷土料理を取り入れた献立を月に一度実施した。

給食提供のない土曜日通所の利用者に対しては、栄養バランスの取れた手作りのお弁当を発注し、土曜日ならではの楽しみを提供した。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

<地域との交流・連携>

例年、経堂農大通り商店街で7月に開催されていた「経堂まつり」に障害者施設として出店販売の依頼を頂いていたが、新型コロナウイルス感染拡大防止の為、令和3年度も中止となった。また、12月に開催されている「区民ふれあいフェスタ」では自主製品の販売は中止となったが、アート作品の展示を行った。一方、経堂図書館の障害者施設の自主製品展示・販売においては、他の施設とともに自主製品を置かせて頂き、販売を継続している。また、経堂駅近くにある美容院に利用者の創作品の展示、販売のご協力をいただき、定期的に作品の交換に訪れ、コロナ禍の中で地域交流の取り組みを継続出来た。

<ボランティアの受け入れ>

新型コロナウイルス感染拡大防止の為、施設へのボランティアの受け入れは行わず、世田谷みどり33の緑化活動ボランティアのみ受け入れ、施設前にある石仏公園の花壇の手入れをして頂いた。

(3) 危機管理

<施設環境の整備と危機管理の強化>

介護用品や非常食等の防災物品を備蓄するとともに、施設内のわれ物等の装飾品や、備品等を利用者の安全に配慮し整備した。

また日々のヒヤリハット報告を職員で共有し、事故に繋がらないよう対策等を確認した。

<防災訓練・防災研修>

福祉避難所対策に関する基調講演会、福祉避難所障害者施設連絡会に担当職員が出席した。また「福祉避難所 施設個別研修 映像視聴」を職員全員で参加し一人ひとりの意識を高めた。また自主訓練として防犯訓練を実施し危機管理意識の向上に努めた。

<利用者の健康管理・感染症対策>

全開所日に看護師を配置し、利用者のバイタルチェックとともに医療的ケアがある利用者にも対応した。熱中症対策としては、室内の温度調節や湿度の管理を行い、水分補給や外出時の帽子の着用の注意喚起を徹底した。インフルエンザ、ノロウイルス等感染症対策としては、加湿器、空気清浄機の活用や、消毒、うが

い、手洗いなどに取り組んだ。

<送迎委託業者との連携>

定期的な会議及び日々の連絡により連携して、利用者の安全を確保した。曜日ごとに利用者が異なる状況であるが、委託業者と十分連携をとり、間違いのない確実な送迎に努めた。

(4) 人材育成・活用

<研修内容>

介護の具体的な技術や知識習得の研修を受講し、研修終了後は研修報告書を職員間で共有し、施設全体としての質の向上に努めた。またハラスメント研修、障害者虐待防止チェック、ストレスチェックを行った。

(主な研修)

内部研修：風通しのよい職場づくり、AED 取り扱いほか

外部研修：高次脳機能障害支援力向上、オープンダイアログ・移乗介護ほか

<実習生の受入れ>

新型コロナウイルス感染拡大防止の為、令和3年度も受入れは中止した。

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

新型コロナウイルス感染拡大防止の為、年間の施設行事は代替をするなど縮小して実施し、施設内で楽しめる活動を提供した。利用者と職員の身体状況の把握、施設内での消毒と除菌など感染防止策に継続して取組み、安全な施設運営に努めた。また、医療的ケアの必要な利用者の対応として、継続して通所出来るよう看護師を全開所日に配置をした。引き続き利用者に寄り添い支援の向上に努める。

新型コロナウイルス感染拡大防止の為、実習生受入れは中止しているが進路実習生は出来る限り受入れ、施設体験等が出来るよう努めた。

利用者支援については、コロナ禍で外出などが制限される中、利用者間で意見を出し合い「だるまさんがころんだ」やボッチャと輪投げを掛け合わせた遊び「ボッチャリング」を考案するなど、利用者が希望する新たな活動が生まれ、主体性を尊重し利用者一人ひとりが満足する支援の充実に繋がる結果となった。また職員からも提案するなど意見を引き出すよう努め、1ヶ月ごとに活動を施設全体で考え提供している。

そして支援の充実に向け、「人員配置体制加算(手厚い人員配置をしている事業者を評価する加算)」と「福祉専門職員配置等加算(福祉専門職員の配置を評価する加算)」を取得し、手厚い人員体制と専門性の高い職員の配置を行っている中、研修や支援会議を実施して、障害者福祉の理念を基本とした利用者支援を行ってきた。引き続き世田谷区立の障害者施設として適切な施設運営を行っていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
日々の利用者の身体状況の把握に努め、関係機関とも連携しながら支援方法を検討し、サービスの向上に繋げている。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、日々感染拡大の防止に取り組み、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行った。			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			20
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			7
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			22
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	20 / 26	催し物が中止になり、限られた交流の中で地域との繋がりを継続するよう努めた。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	全開所日に看護師を配置し、利用者の継続的な通所に繋げた。	
4. サービス向上の取組み	22 / 30	利用者の主体性を尊重し、一人ひとりに合わせた支援を行っている。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	69 / 90		

総合評価	A
年度評価所見	
<p>全ての項目において要求水準を満たしており、かつ医療的ケアの受入れ体制の継続を図り、利用者の主体性を尊重し、充実感を得られる活動を実施していることを評価し、総合評価をAとする。</p>	
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）	
<p>現在も要求水準は満たしているが、今後も高齢化・重度化への取り組みの継続のため研修等による職員の更なる資質向上と、地域交流等を通じた障害理解の促進の取り組みを促す。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を引き続き図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組むよう指導する。</p>	

令和3年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立すまいる梅丘
 施設住所：世田谷区梅丘1-36-2-101
 指定管理者：特定非営利活動法人ワーカーズコープ
 指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

(2) 対象者

主に身体障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和4年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業

生活介護事業：介護を必要とする方に、排泄・食事介助や創作活動などの機会を提供する。

定員 25人 登録人数 25人

概要

基本的に2グループに分かれ創作活動やスポーツ等の活動支援、日常生活支援、自立支援を通じ社会参加、自立の促進、機能の維持向上を行う。

施設内活動

自己選択：利用者役員会、利用者会、将来の生活プロジェクト

創作活動：和紙ランプ、アート展作品作り、行事準備、習字

レクリエーション：ボッチャ、ハンドアーチェリー、ボーリング、スラローム

身体機能維持：運動、理学療法、作業療法

五感活動：香り、音楽療法、シアター（DVD鑑賞）

外出活動

外気浴（近隣の散策）

年間行事

月	内容	月	内容
4月		10月	
5月		11月	秋の味覚祭、宿泊代替え(ボッチャ大会)
6月	すまいるまつり代替え(Tシャツ作り)	12月	年末交流会代替え(忘年会)
7月		1月	新年会
8月	夏の特別プログラム(3日間)	2月	節分企画
9月		3月	お花見

家族懇談会、すまいるまつり、宿泊行事、年末交流会は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となる。

(2) 利用状況

障害支援区分 (事業ごと)

区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
14 人	8 人	3 人	0 人	0 人	0 人	0 人	25 人

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級	なし		1 級	0 人
愛の手帳	1 度	1 人								1 人	2 級	0 人
	2 度	4 人	1 人							5 人	なし	25 人
	3 度	2 人	1 人							3 人	計	25 人
	4 度	1 人								1 人		
	なし	14 人	1 人							15 人		
計		22 人	3 人	0 人	0 人	0 人	0 人	0 人	0 人	25 人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0 件	
事故	3 件	<ul style="list-style-type: none"> 施設の玄関先で職員が移動介助中、利用者が転倒して通院した。腰背部の打撲との診断であった。今後の再発防止のため、介助方法の見直しを行った。 車いすでの移動介助の際、車いすから転倒した。再発防止として、移動介助中の配慮内容についての再確認を行った。 トイレで車いすからの移乗中に利用者本人がバランスを崩したため介助者が支えたが、支えきれず利用者が骨折した。再発防止として、利用者本人の状態に適した対応内容の再確認を行った。

(4) 新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策

令和 2 年 2 月 2 4 日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等 (入所施設・居住系サービスを除く。) における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

毎日、玄関先で利用者・職員・来訪者の体温計測と手指消毒をして体温を記録し、体温が 37.5 以上の方や体調不良の方には、自宅での休養を促した。食事の際は利用者・職員共に 2 部屋に分かれ、飛沫防止ガードをテーブルにセットしたうえで、会話は最小限にした。

また、希望の利用者は当施設で、新型コロナウイルスワクチン接種について、3 回の巡回接種を実施した。利用者については、1・2 回目は 1 8 人、3 回目は 1 7 人が接種した。その他の方はかかりつけ医で接種している。

これらの感染予防の結果、令和 3 年度は施設内で陽性者が発生することなく運営することができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	132,191,097	
受託事業収入	132,076,543	指定管理料(処遇改善加算等含む)
その他収入	114,554	雑収入等
支出計	132,191,097	
人件費	66,681,633	職員15人(常勤12人、非常勤3人)、嘱託職員6人、有償ボランティア1人、法人本部労務管理事務費
事務費	60,747,502	車輛維持費、リース料、修繕費、光熱水費、外注費、法人本部管理費等
事業費	2,458,657	材料費、副食費、衛生管理費、行事費
その他支出	2,303,305	法人税、繰越金など
収支差額	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<支援の視点>

- ・利用者の身体状況を把握して介助している。日々の変化に関しても、朝ご家族の連絡を受けたものについては朝礼にて情報共有し、1日の受け入れ後にも、当日の支援状況や介助方法の確認点や変更点について、終礼にて職員全体で確認している。

<専門職の導入>

- ・理学療法士は利用者の身体状況の把握、基本動作の確認を行い、職員と情報共有したうえで、職員とともに運動プログラムの立案や見直しを行っている。
- ・作業療法士は利用者の作業動作や日常生活動作の把握、確認を行ったうえで、職員と情報共有し、食事の姿勢や食具の使い方等について検討している。
- ・音楽療法については、令和2年度は自粛していたが、令和3年度については、コロナ禍の中、年間5回の実施となった。回数は減ってしまったが、長く施設に関わっていただいている音楽療法士であり、利用者の状況を把握し、個々にあった参加の仕方を提案してもらっているため、利用者にとって充実した時間となった。

<家族との連携>

- ・日々、連絡帳や電話連絡等により、利用者の身体状況や日中活動の様子について、保護者と情報共有している。
- ・例年5回開催している「家族の会」は、令和3年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、10月に1回のみ開催となった。開催にあたっては、十分な感染防止策をとった。前回から1年あけての開催となり、通常以上の参加があり、好評を得た。内容としては、施設運営や活動状況の報告のほか、

意見交換の時間もとり、保護者や利用者の意向をくみ取れる場とした。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

令和元年度より開催している「つながる写真アート展」については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年度に引き続き、インターネット上での開催とした。地域の方々や他の障害者施設利用者等から作品の応募があった。

また施設の広報誌「梅の実だより」への掲載やホームページを活用し、ボランティアを募集している。

(3) 危機管理

< 防災訓練・防犯対策 >

- ・福祉避難所の連絡会、講演会に参加している。
- ・地震発生後の出火を想定した自衛消防訓練を年2回実施している。
- ・安全対策の推進として施設に4か所、防犯カメラを設置している。
- ・「福祉避難所マニュアル」の改訂に合わせた「利用者の避難マニュアル」を完成させた。新しいマニュアルについては、災害時の避難手順の説明を行い、浸透を図っており、引き続き、実地の訓練などによりさらに浸透を図ってゆく。

< 衛生管理及び感染症対策 >

- ・玄関にて検温とアルコールを使用した手指消毒を実施した。
- ・感染防止マニュアルなどに基づいて施設内の手すり、手が触れる部分の消毒や手洗いを徹底している。
- ・施設の食器類の消毒及び冷蔵庫掃除を定期的に行っている。
- ・食事介助への対応のため、毎月職員の検便検査を実施している。

< 緊急時における対策 >

- ・令和2年6月よりAEDを設置している。職員全員が使用方法や手順の確認を行い、緊急時に備えている。

(4) 人材育成・活用

< 研修内容 >

- ・介護技術/危機管理基礎/高齢・重度化への対応/虐待防止と権利擁護/障害者職員職層研修(初級編・中級編)/福祉避難所対策訓練等の研修を受けている。

< 働きやすい職場づくり >

- ・入職者には1ヶ月~3ヶ月の研修を行い、食事・排泄・移動・移乗介助等の介護技術や、支援に関わる書類作成を指導している。
- ・実務者研修や介護福祉士、社会福祉士などの資格取得希望者に対して、勤務体制の配慮や内部学習会の実施、資格取得に対しての資格取得支援制度を実施している。

- ・職員会議を行い、職員間で話し合える場を設定している。
- ・ストレスチェックを行っている。

<実習生の受け入れ>

- ・東京慈恵会医科大学学生（9月27日～10月1日 5日間 2人）

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

- ・利用者の高齢化、重度化により、車椅子での長時間の座位保持による負担が強くなっているため、理学療法士や作業療法士の見立てのもと、令和3年度より、適宜施設のリクライニング式の車椅子に移乗して過ごせるよう、利用者の休憩時の体制を見直した。休憩時間にしっかりと休息がとれるようになることで、活動への参加意欲が高まり、安定した活動参加につながるなど、施設内で過ごす時間をより有意義なものにすることができた。既に食事介助時の椅子の見直しにも着手しているが、今後も支援における課題として、高齢化、重度化への対応を図ってゆく。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、すまいるまつりと年末交流会を中止として来所者を最小限にした。一方、施設が加入している町内会の方々に夏のお花と冬のお花を中庭の花壇で植えていただくなど、可能な範囲で、地域との交流は継続させた。こうした交流は、地域と施設とをつなぎ、障害者理解の促進につながるものとしてとても重要なものと捉えており、今後も引き続き取り組んでゆく。また、令和3年度はインターネット上での開催となった「つながるアート展」であるが、地域の方々と交流による地域での障害者理解の促進に向け、令和4年度は、コロナ禍においても、これまで以上に地域との交流につながるような開催方法を検討する。
- ・以前、近隣の福祉施設などで行われていたスタンプラリーイベントを再開させる活動へ当施設も参加しており、令和4年1月に会議が持たれた。すぐの再開は難しいが、再開を目指し、必要な新型コロナウイルス感染症拡大防止策等について議論をした。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による二次評価）

(1) 項目別評価結果

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新人への手厚い研修体制等による職員の育成や、利用者の高齢化、重度化に応じた支援体制の見直しなど、運営・支援両面の質の強化に取り組んだ。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、日々感染拡大の防止に取り組み、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行った。			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2

清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			19
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			7
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			21
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	19 / 26	コロナ禍でも可能な形を探り、積極的に地域との関係を築いている。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	職員全員が適切にAED操作を行えるよう、職場内で訓練を行い、緊急時に備えている。	
4. サービス向上の取組み	21 / 30	利用者の高齢化への対応として、身体状況等や意向に応じた支援内容の見直しを行っている。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	67 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ利用者の高齢化、重度化を見据え、理学療法士などの専門職員を活用し、利用者の状態把握による支援内容の見直しに適宜取り組んでいる点を評価し、総合評価をAと判断する。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、今後とも、地域での障害理解を促進していけるよう、イベントや日々の支援における、更なる施設と地域との交流を促していく。 また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を引き続き図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組むよう指導する。			

令和3年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立三宿つくしんぼホーム

施設住所：世田谷区三宿2-30-7

指定管理者：社会福祉法人全国重症心身障害児（者）を守る会

指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

(2) 対象者

身体及び知的の重度重複障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和4年3月31日現在）

(1) 事業内容

<p>実施事業</p> <p>生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間に、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。</p> <p style="text-align: center;">定員 20人 登録人数 29人</p>			
<p>概要</p> <p>登録者の約8割が経管栄養及び吸引が必要であり、気管切開や呼吸器・酸素療法等の医療的ケアが必要な利用者も近年増加している。体調の維持が脆弱な利用者への健康管理や機能訓練を中心に、一人ひとりの興味や関心に合わせた様々な活動を実施している。</p>			
<p>施設内活動</p>			
趣味及び創作的活動		各種製作活動、カレンダー作り、絵画など	
運動系活動		卓球、ボーリング、エアトランポリン、ダンス	
リラクゼーション系活動		スヌーズレン、マッサージ、音楽映像鑑賞など	
<p>施設外活動</p> <p>個別及び小グループ外出、近隣散歩、買い物等</p>			
<p>医療・専門職による指導</p> <p>内科、整形外科、歯科、理学・作業療法士、音楽療法等</p>			
<p>年間行事（新型コロナウイルス感染予防対策により、利用者・職員のみで行事を実施）</p>			
月	内 容	月	内 容
4月	入所式 お花見	10月	つくしんぼフェスタ
5月	母の日企画	11月	レクリエ ション
6月	父の日企画	12月	クリスマス企画
7月	七夕	1月	成人・節目の年を祝う会
8月	盆踊り お楽しみ会	2月	お楽しみ会 節分
9月	お月見	3月	ひな祭り企画 1年を振り返る

(2) 利用状況

障害支援区分

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
29人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	29人

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	2級
愛の手帳	1度	10人	1人							11人		
	2度	4人	2人							6人		
	3度									0人		
	4度		1人							1人		
	なし	11人								11人		
計		25人	4人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	29人		
											1級	
											2級	
											なし	29人
											計	29人

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	1件	・職員の発言や対応に対する苦情が入る。法人として第三者委員会を開き、改めて聴取する機会を設け、今後利用者が不快にならないよう職員研修の徹底等、再発防止に努めた。
事故	5件	<ul style="list-style-type: none"> ・送迎バス運行途中で、左ミラーが電柱と接触し、その後右ミラーを清掃車とすれ違う際に接触した。警察へ事故連絡し対応した。利用者にケガはなく、車両保険により車両修繕を行い、運転への指導及び運転技術の確認を行い再発防止に努めた。 ・送迎終了後、駐車場から進行方向へバックで切り返した際に、遊歩道の車止めポールにバンパー部分が接触した。ポールに損傷はなく、車体は車両保険により車両修繕を行い、運転への指導及び運転技術の確認を行い再発防止に努めた。 ・送迎バス運行途中で、T字路右折時に対向車と接触した。警察へ事故連絡し対応した。利用者・相手方にケガはなく、車両保険により相手方含め車両修繕を行い、運転への指導及び運転技術の確認を行い再発防止に努めた。 ・帰りの送迎時に降車リフト固定装置の不具合が起き、利用者が降車できなかった。車両管理者へ連絡し復旧作業を行い降車ができた。今後日々の始業点検とトラブル発生時のマニュアルを再度見直し、再発防止に努めた。 ・雪の日にアイスバーン路面でのカーブでスリップし対向車と接触した。警察へ事故連絡し対応した。利用者・相手方にケガはなく、車両保険により車両修繕と相手方への対応を行い、運転への指導及び運転技術の確認を行い再発防止に努めた。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等(入所施設・居住系サービスを除く。)における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、下記のとおり取り組んだ。

通所の体制について

令和2年7月～令和3年11月 通所日数制限 利用者一人当たり週3日

令和3年12月より、通常通所に戻して運営した。

まん延防止等重点措置時の訪問療育は自粛した。

利用者・職員・外来者等への対応

利用者 連絡簿の改訂により家族を含めた健康状態の把握

職員 毎日の検温及び行動履歴の記録

外来者等 原則入館禁止、必要な場合は、入館時の検温及び立入場所の制限

室内環境の整備

- ・ソーシャルディスタンスを確保した休憩及び食事場所
- ・リネン類の洗濯、洗浄、消毒の徹底
- ・換気及び室内空調の衛生管理
- ・施設内の消毒の徹底

また上記環境整備について世田谷区保健福祉政策課が実施する感染症アドバイザーによる助言事業を活用し、ゾーニングや飛沫飛散防止対策、換気、消毒の方法など、現場の状況を踏まえた専門家の知見を得ることで、新型コロナウイルス感染症の予防やまん延防止に繋がる効果的な対応が行えた。

PCR検査の定期受検

その結果、年度内に陽性者が発生したが、いずれも施設内で他者へ感染する事なく、感染拡大を防ぐことができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額	備考
収入計	168,683,444	
受託事業収入	166,645,417	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	2,038,027	雑収入等
支出計	168,683,444	
人件費	96,272,525	常勤14人、非常勤7人
事務費	59,426,586	施設維持管理・保守料、送迎委託料等
事業費	5,574,626	利用者活動諸経費等
その他支出	7,409,707	繰入金等
収入 - 支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<療育事業の実施状況>

新規利用開始者が1人あり、登録者30人でスタートするが、年度内に1人の契約終了者があり、年度末登録者は29人となった。また、4月下旬から新型コロナウイルス感染症蔓延に伴う緊急事態宣言発令され、通所の自粛要請及び家庭介護困難な利用者や家族の都合による緊急的な通所受入れ体制をとった。12月より、都・区内の感染状況をみながら、通所制限を解除し、休業することなく開所日数は238日間であった。

<一人ひとりの個性に合わせたサービス提供>

日常生活の基礎となる健康な身体づくりや機能訓練のほか、趣味や自己表現に繋がるような活動など、利用者一人ひとりの個性に合わせ、個別支援計画を作成し、それに基づき実施した。また、体調維持困難が主な理由の通所実績の少ない利用者に対しては、安定的な通所へ繋げるため家庭を訪問し、利用者の状態を確認し、家族との情報共有を図るとともに、療育活動や映像を使って他利用者との交流等の日中活動の支援を行った。また、新型コロナウイルス感染症蔓延に伴う通所自粛希望者については、電話等による情報交換や家庭訪問等により支援を行った。

<健康管理体制の強化>

近年、体調変化の節目にある利用者に医療的ケアが必要となること等、医療的ケアの質・量ともに増加傾向にある。利用者の健康管理は、看護職員4人体制を維持し、利用者の健康や安全管理体制の強化に努めた。特に新規利用開始者の重症度は高く、状態把握に時間を要するようになっており、担当職員や看護師によるきめ細かな観察や家族との情報共有など丁寧な対応を行った。

呼吸状態が不安定で、喀痰が困難な利用者に対しては、看護職員以外の指導員・保育士も急を要する時には対応し、状態改善を行うことで、日常の安全や活動への参加が図れている。指導員・保育士には、専門知識と技術の習得のため、順次、東京都のたんの吸引研修を受講させて全員が吸引を実施できるようになった。

<権利擁護>

職員による虐待防止チェックリストについては、定期的にセルフ・他者チェックを行い、集計結果を共有することで利用者の人権や権利への認識を職員相互で確認し、職員それぞれが支援の見直しを行う機会となっている。また、本部あけぼの学園との合同で「人権擁護委員会」を定期開催し、権利擁護への取り組みの情報交換やチェックリストの見直しなど、自施設での対応にとどまらず両施設で連携をとりながら虐待防止や人権擁護の意識の向上に努めている。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

例年、つくしんぼフェスタや音楽会など施設の行事を開催するにあたり、近隣へのチラシ配布などにより地域住民に参加を呼びかけ、利用者と一緒にイベントを楽しむことで、施設運営に対する理解の促進を図っている。つくしんぼフェスタは、年々リピーターや近隣住民の来場者が増え、地域イベントとして定着しつつある。また、まちづくりセンターや近隣小学校の合同防災訓練、近隣地域の防犯集会等に参加し、地域共助の課題や住民との共通理解に努めてきた。このほかに、障害者理解啓発の機会としての実習生やボランティアの受入れも積極的に行っていたが、昨年度同様に新型コロナウイルス感染症の影響で、行事の縮小や外来者の入館制限等により、すべては実施できなかった。

(3) 危機管理

< 防火・防災訓練 >

消防計画に基づき防災避難訓練を実施し、防火管理者の指導の下、初期消火や通報の模擬訓練及び避難手順の確認を行った。

福祉避難所障害者施設連絡会や講演会に参加し、大規模災害発生時の心構えや職員個々の役割、問題点など学ぶことができた。また、感染症対策を講じた上での避難者の受入については、受入れ人数やゾーニング等の再構築の必要があり、今後も検討していく。

< 衛生管理 >

従来から、体調の維持が難しい医療的ケアの必要な利用者が多いことから、年間を通じて感染症リスクの注意喚起を職員・利用者へ促してきた。令和3年度も新型コロナウイルス感染症の蔓延に伴い、感染予防マニュアルを更新し、職員の健康管理や手洗い、施設内の消毒や清掃等の衛生管理を徹底し、感染の予防及び蔓延防止を継続して行った。

また、感染対策の実効性を高めるため直接処遇職員を中心とした対策委員会を設置し、より具体的な場面での対策を職員が自ら考え取り組めるよう体制づくりを行った。その中で、対策委員を中心に日々更新される情報を精査し、随時、利用者・保護者へ周知することで、感染及び重症化リスクが高い利用者に対する予防への意識の共有化を図り、施設と家族の協力のもと集団感染の発生を防ぐことができた。

< 緊急時対応 >

体調維持が脆弱な利用者の増加に伴い、通所中に体調不良となる利用者が増えているため、救急対応を含めた緊急時の手順について個々の状態に沿った見直しを行い、通所中の対応及び通所可否のガイドラインを作成し保護者へ文書による周知を行った。更新した感染予防マニュアルと合わせ、保護者との共通理解をさらに進めた。

緊急連絡体制の整備として、電話・携帯・メール、緊急搬送先等の情報をまとめ、カード化することで毎年の更新が容易になり、常に最新の情報を共有で

きるようになった。親の会の連絡網と合わせ、迅速な連絡体制の整備を継続して行った。

(4) 人材育成・活用

< 職員研修 >

利用者が医療的ケアの必要な重度障害者であることから、サービス提供に当たってはより高い専門性と最新の知識と技術が必要となるため、それらを高める講習会を中心に年間計画に従って実施した。

派遣及び Web 研修 (19 件のべ 36 人)

痰の吸引研修、専門性向上研修(在宅小児療養者を支える訪問看護研修)、感染対策研修公開講座、対人援助技術研修(本人・家族とのコミュニケーション)、人権理解促進研修(職員による高齢者・障害者虐待と職員が受ける「ハラメント」の防止)、医療的ケア児支援テーマ別研修、看護師基礎講座などを受講した。

OJT の積極的活用

新人職員へのベテラン職員による教育担当制や、訓練や音楽療法、摂食指導などでの専門職員と職員が共に支援し、現場で直接指導を受けることで、利用者の状態像の理解を深めるとともに、支援技術の向上を図った。

研修後の報告

研修後は、所感を含めた報告書を作成し、職員全員に回覧するとともに、職員会議での報告会を実施し、成果や今後現場で生かせる事項等を報告している。

< 働きやすい職場づくり >

働き方改革が言われる中、月 1 日以上の有給休暇取得の促進(取得率は 8 割を超えている)のほか、時間外労働の抑制のため勤務時間や業務の見直しなど職場環境の整備を進めた。また、職員主体の小委員会を設置し、業務改善に主体的に取り組めるよう体制作りを図った。

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

親の会や保護者面談及び療育に関する利用者・保護者アンケート等を通じて利用者のニーズや満足度の把握に努めている。主なものは看護体制・環境整備などで、それら意見や要望を整理し、施設の運営管理の改善について取り組んだ。

(1) 利用者の安全や健康管理の充実

年々利用者の医療面での重症化が顕著に進んでいることから、看護師 4 人体制の維持を図った。また、医療機関との連携を図りながら、より安全なケアに努めるとともに、体調の変化が顕著な利用者については、状況の把握や支援内容の変更などについて保護者との共通理解を図るため、その都度、個別面談を実施するなど、迅速かつ適切な対応ができる体制を整えた。指導員・保育士については「介護職員等によるたんの吸引等の実施のための研修」の受講を順次進めており、重症障害者の

ケアの基礎知識と技術等の専門性の向上を図ることで、職員全体で重症化へ対応できる体制作りに取り組んでいる。さらに当施設は都への申請で提出する加算として、「人員配置体制加算（手厚い人員配置をしている事業者を評価する加算）」について一番高い加算を取得しており、手厚い人員体制の配置を行っている。

(2) 訪問療育の充実

重症利用者の増加は、登録数が増えても利用実績数が伸びないという実態がある。このため、実績の少ない利用者に対しては、職員が家庭を訪問し、療育活動や職員との交流等の日中活動の支援を行っている。令和3年度は新型コロナウイルス感染症蔓延の影響で、通所自粛中の利用者から訪問の要請があったが、緊急事態宣言による訪問の中断や感染者数の増加による訪問辞退などで、昨年実績を下回ったものの10人の利用者へ延べ18回の訪問を行った。

(3) 施設設備環境の整備

開設34年を過ぎ、施設内各所に老朽化がみられる。令和4年度には、大規模改修工事が予定されており、それに向け改修予定以外の通路マンホールの蓋や網入りガラス等、交換・修理している。また、新型コロナウイルス感染症対策の一環として、室内空調環境の衛生保持のため室内機の薬剤洗浄を行った。

(4) 総括

令和3年度は、令和2年度に引き続き新型コロナウイルス感染症拡大防止対応の1年となった。感染及び重症化リスクの高い利用者への感染症対策は、当施設が常に課題としている「安全安心な、より質の高いサービスの提供及び重症高齢化する利用者への対応」の再構築にほかならない。職員一人ひとりが感染症に向き合い、感染症への対応やこれまでの業務の見直し等を行う機会となり、それらを通じて専門知識や支援力の向上につながった。

また、利用実績の少ない利用者への訪問療育については、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置等、感染拡大などの影響で中止を余儀なくされることも多かったものの、リモートによる外部施設との交流、Webを利用した療育の展開等、工夫して取り組むことができた。

そして医療的ケアの必要な在宅障害者が増加している世田谷区において、当ホームの役割を職員間で再認識するとともに、安定した受け入れ体制を整備することから、所管課と連携をとり、他の医療的ケア受け入れ施設と特別支援学校との情報交換や施設間での共通認識を図ることができた。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
日常の支援や研修を通して職員の専門性の向上に努め、重度重複障害者の地域での安定した日常生活への支援を行った。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、日々感染拡大の防止に取り組み、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行った。	
項目別評価結果	
評価点	
3：要求水準を上回っており、優れた点がある	1：要求水準を満たしているが、一部課題がある
2：要求水準を満たしている	0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）

評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			1 2
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			1 9
設置目的等の理解	2/3	個人情報情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			7
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			2 3
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	1 2 / 1 3		
2. 施設の運営	1 9 / 2 6	看護師4人の職員体制を実施している。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	感染及び重症化リスクの高い利用者への感染症対策を徹底した。	
4. サービス向上の取組み	2 3 / 3 0	医療的ケアが必要な利用者へ安全な支援のため専門性の高い職員研修を実施した。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	6 9 / 9 0		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ医療的ケアの必要な利用者を含めた重度重複障害者の感染症対策研修による安全管理体制の強化や痰の吸引研修等を通して専門性の向上を評価し、総合評価をAと判断する。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、今後も研修を通して、看護師以外にもその他職員の喀痰研修修了者等が充実することで、重度重複障害者の地域での安定した日常生活に向けた職員体制の			

充実を促していく。

また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を引き続き図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組むよう指導する。

令和3年度指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立駒沢生活実習所

施設住所：世田谷区弦巻2-1-5

指定管理者：社会福祉法人武蔵野会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和4年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業

生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間に、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。 定員 40人 登録人数 37人

概要

重度心身障害の利用者と、自傷他害や認知、行動面での課題を持つ発達障害の利用者が混在する中で、2階を重度心身障害2グループ、1階を発達障害2グループの活動拠点とし、水害対策及び利用者の状況やそれぞれの特徴を生かした活動プログラムを実施した。

施設内活動

創作活動 絵画、貼り絵、造形等

専門講師活動 アロマセラピー（コロナにより中止）

リトミック（緊急事態宣言中は中止）

生産活動 手工芸品製作等

その他 ウォーキング、トータルリラクゼーション

機能維持運動（外部講師による活動を自粛）

施設外活動 公園・近隣散策等（緊急事態宣言中は中止）

外出活動 新型コロナウイルスの影響により未実施

年間行事（新型コロナウイルス感染症のため規模を縮小し実施）

月	内容	月	内容
4月		10月	ハロウィン
5月		11月	
6月		12月	クリスマス会
7月		1月	新年会成人を祝う会（Zoom）
8月		2月	クローバーアート（Web開催）
9月	秋祭り（縮小内部開催）	3月	

(2) 利用状況

障害支援区分

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
23人	10人	4人	0人	0人	0人	0人	37人

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	2級
愛の手帳	1度	2人	1人							3人	1級	
	2度	3人	3人	1人	1人	2人			22人	32人	2級	
	3度								2人	2人	なし	37人
	4度									0人	計	37人
	なし									0人		
計		5人	4人	1人	1人	2人	0人	0人	24人	37人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	0件	-

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

施設職員及び利用者の体温計測、手洗いと消毒の励行等、ご家族の協力も受け健康管理を行った。ご家族には、家族会延期と中止、個別面談に変え書面での確認や電話での説明等に協力いただいた。施設からの発信は、コロナ関連の情報を随時提供し、ご家族も含め感染防止の協力が得られた。施設内では、職員はマスクの着用（利用者は着用可能な方）、食事や排泄支援時など利用者と職員が接触する支援時はマスク・ゴーグル・手袋の着用を義務づけた。施設内の利用者・職員が使う部分の消毒をこまめに行い、定期的に室内換気も実施した。食事の提供は支援活動場所や食事提供場所等で密にならないように場所を分散して提供し、距離の確保や衝立を設置して食事介助を行った。

また行事、外出、集会等は中止、延期、小規模化等に変更するとともに、外部講師、ボランティア、実習生等の受入れを慎重に進めた。来所者に対しては、施設内に立ち入らせず、玄関など限られた場所に対応した。施設内に入る場合は、検温、連絡先等を確認した方だけに許可するなど、外部との接触、集団感染リス

クの低減を図り、施設職員及び利用者本人への感染を防ぐことができた。職員の研修、業界の会合等は中止が多かったが、Web 開催、Zoom 会議等の IT の活用で補った。

その結果、年度内に陽性者が発生したが、施設内の消毒作業を徹底し、利用者間の距離の確保等、集団感染リスクの低減を図ることで、感染拡大を防ぐことができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入計	229,630,123	
受託事業収入	229,590,548	指定管理料（処遇改善加算含む）
その他収入	39,575	雑収入等
支出計	229,630,123	
人件費	136,118,361	常勤 21 人 非常勤 7 人
事務費	67,011,123	施設設備維持管理・給食業務・送迎委託等
事業費	11,711,187	利用者関係諸経費
その他	14,789,452	繰入金支出等
収入 - 支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 支援方針 >

誰もが住み慣れた地域でできるだけ長く豊かに暮らし続けられるよう、必要に応じて家族まるごと支援していく方針を継承し利用者支援を実施した。日頃から家族との信頼関係を築くために、連絡帳や電話でのやり取りだけでなく、家族と職員が直接顔を合わせるやり取りも重視してきたが、新型コロナウイルスの感染拡大防止対策を進めたため、ご家族の来所を遠慮していただいた。代替策として令和 2 年度に引き続き連絡ノートや随時のお便り、電話等にて家族との連携を図った。

< 支援のアピールポイント >

強い行動障害のある方の支援について、東京都の強度行動障害支援者育成の基礎研修に 2 人、実践研修に 1 人が参加し、都の社会福祉協議会の強度行動障害支援アドバンス研修に 1 人が参加した。受講者は施設に最新の内容を持ち帰り、非常勤職員を含む全職員に対して研修を実施した。利用者理解、統一した支援方法、支援技術の向上等に施設全体で取り組むよう努めた。また行動障害のある利用者へのサービス提供に活用し、個々に合わせたサービス提供を行った。

<利用者の高齢化・重度化への取り組み>

利用者の重度化、高齢化にあわせたプログラムを実施した。利用者と職員の距離や接触時間等に注意し限られた活動空間（活動室）を有効に、かつ利用者の現状に合わせた内容にするため数種類の活動プログラムを用意して提供した。長時間の起座や車いす利用の方には、利用者個々に合わせ、静養室でゆっくりと安静に過ごせるように、マットに移すなど、リラックスした姿勢で過ごせる時間を提供した。日々の健康に関する情報は、家族とのやり取りで相互に把握するよう努めた。

(2) 地域との関わり障害理解の促進

<ボランティア等の募集・活用>

ボランティアについては、年間延べ134人の受け入れを行った。新型コロナウイルス感染拡大防止対策を進めたため、日常活動支援に対して日頃より協力関係にあったボランティア参加者をメインで受け入れ、その他に毎年活動していただいている大学のサークルから3人を受け入れたが、療法専門職やその他のボランティア等は、活動を見合わせてもらった。

その代わりに、上馬まちづくりセンター主催の地区社会福祉協議会やボランティアセンター、地域のボランティア団体等が参加する話し合いに出席、交流することで、今後に向けての関係を維持した。

<地域交流>

地域との連携では、2地区社会福祉協議会の見守りネットワーク会議への出席や、月1回の自立支援協議会世田谷エリア部会実行委員活動への参加により、高齢の親が障害のある子どもを介護する老障介護の問題や孤立の問題等を共有し、地域の重要な福祉資源としての役割を再検討する機会にもなった。連携の一つとして、小泉公園ふれあいフェスタ実行委員会などに所属したが令和3年度は中止となった。その他に上馬地区社会福祉協議会及び上町地区民生委員・上馬地区民生委員らとの交流、意見交換を行った。また東京2020大会前の地域活動として地区社協、あんしんすこやかセンター、地域障害者相談支援センター等地元町会と共に進めた美化活動を行い、地域との良好な関係作りに努めた。

なお、近隣住民との交流となっていた施設が主催している施設の祭であるどんど祭は中止とし、次年度の課題となった。

<作品物等の展示>

法人が世田谷区内で運営する4施設合同のクローバーアート展は、新型コロナウイルス感染拡大防止対策の観点から、Webによる開催とした。日頃の活動で制作した芸術作品や工芸作品などをWebにあげて期間を延長したため、多くの方に見ていただけるようになった。障害福祉の啓発活動にも繋がる結果となり、次年度も継続して実施していく。

(3) 危機管理

< マニュアル整備・周知 >

法人26施設一斉の総合防災訓練と避難所開設訓練を1月31日に実施した。法人全職員一斉通報訓練を12月と3月に各1回実施した。現場職員で駒沢生活実習所として災害の可能性がある、ゲリラ豪雨による水害の初動対応について話し合う会を実施し、施設の防災委員会が法人全体と連携して訓練及びBCP（事業継続計画）の整備を進めた。

< 防災訓練 >

災害準備宿泊は、新型コロナウイルス感染拡大防止対策で中止とした。総合防災訓練で、施設の避難所開設を想定した合同訓練を実施した。家族の災害伝言ダイヤル171訓練及び職員の171訓練と、警備会社の安否確認システムの受信・応答訓練も行った。また、福祉避難所開設時に必要な防災物品、日用品の備蓄等の在庫状況確認、次年度購入備品の検討を行った。

< 防犯 >

不審者対策については、世田谷区に設置していただいた防犯カメラ4台の点検や、不審者侵入時の対応マニュアルを確認し、女性職員でも扱える催涙スプレーを設置した。なお、施設内外での不審者情報等の記録はなかった。サービス提供時間外の警備は委託している警備会社の機械警備にて行っているほか、日々の施錠と施錠キーの保管方法を厳重にした。退勤点検記録に加え始業記録を追加したものを作成している。

(4) 人材育成・活用

< 働きやすい職場づくり >

これまでも支援困難なケースを受け入れ、他害や自傷、破壊などの行動障害の軽減や情緒の安定へと強度行動障害支援者養成にて、問題行動の視点を本人目線で考えて行動の意図を考察しつつ成果を上げてきたが、こうした利用者を支える職員のメンタル面のサポートが大変重要であり、強度行動障害ケースの支援方法の学習と合わせ今年度も重視してきた。法人のハラスメント研修やコンプライアンス研修、虐待防止研修を実施し、組織、業務量、職員意識、上司との乖離等を専門家の診断を受けて、より働きやすい職場を目指して取り組んだ。所内では、接遇研修や行動障害のアドバンス研修を実施し、チームとして、適正な支援、個々の職員に負荷をかけすぎないようにメンタル面の支援を役職者が調整して、小ミーティング等で職員が話せる環境づくりを行った。

< 研修内容 >

法人研修は職層別研修と専門職研修等を年間で計画し、新型コロナウイルス感染拡大防止対策の観点からZoom開催が多く、移動時間が無いため、参加しやすいという利点があった。

また、支援実践力向上のための研修として東京都社会福祉協議会がすすめる強度行動障害支援者養成アドバンス研修に年間を通じて参加し、参加結果は職

場研修として全職員にフィードバックし新たな知識を共有した。

施設独自では、Zoom 会議等が多くなるため、職員がパワーポイントにて資料を作成し Zoom で発表するという時間を職員会議に入れた。法人独自のキャリアデザインシートを導入し、自己の課題を明確にし、必要な研修を受けてもらえるように進めているが、次年度以降さらに充実を図りたい。

< 実習生の受け入れ >

実習生の受け入れについては、新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため自粛し、施設利用実習は 3 か所の特別支援学校から計 3 人の実習、保育専門学校から 2 人の養成実習を受け入れた。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

強い行動障害のある方の支援について、東京都の強度行動障害支援者育成（基礎・実践）、東京都社協強度行動障害支援アドバンス研修に参加した。参加した職員が核となりサービスを提供している。さらに全職員が同じように支援できるように研修と OJT を進めていく。次年度も所内アドバンス研修を実施し、行動障害で困っているのは本人であることを理解し、支援を組み立てることを実践していく。

利用者の健康面、体力面、加齢等も含めて、支援方法が個別化してきており、また今後、医療的ケアの必要な利用者が増加すると想定される。次年度以降も、利用者が安心して活動できる事業運営を目指していく。

職員の体制については、当施設は都への申請で提出する加算として、「人員配置体制加算（手厚い人員配置をしている事業者を評価する加算）」について一番高い加算を取得している。ただし課題としては昨年度に続き、出産、その後の育児休業等が必要な職員が重なり、同性介護の面で宿泊を伴う支援の提供が難しいところがあった。今後も継続して人材の確保に努めていきたい。また知的障害者（4 度）1 人を 7 月まで主に清掃業務として非常勤雇用し、定年後 65 歳以上の非常勤雇用を 1 人行い障害者や高齢者の雇用促進の取組みを施設として実施した。

新型コロナウイルス感染拡大防止の対応については、特別な対策の必要性があり、デルタ株の出現からソーシャルディスタンスを見直した。マスクができない利用者、体調の不調を訴えられない利用者等へのサービスの提供について、無防備な部分、支援に必要な部分、利用者家族の感染影響等も含めた支援が求められた。ソーシャルディスタンスを進めてきたが、支援提供場所としては現在の施設が狭いことや職員の配置が限界であり厳しいこと、導線を考えた空間の有効活用、送迎便のあり方等、これまでの方法ではサービス提供が厳しいことがわかってきた。当施設の利用者の世帯は、高齢の親が障害のある子どもを介護する老障介護の方が少なくない。利用者への感染はその家族である高齢者への感染リスクでもあるが、マスクの着用が出来ない方も多く、慎重に受け入れを進めてきた。令和 4 年度以降、施設の支援スタイル、行事等の計画を見直し安全な施設運営を検討する必要がある。

これからの施設運営、在宅支援の対応や、業務遂行のための ICT 化に向け今

後も積極的に取り組み、世田谷区の期待に応えられるように運営していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
社会福祉協議会等の地域の会議に出席するなど地域連携を生かした障害理解の促進や、地域福祉の発信の場としての取組を行った。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、日々感染拡大の防止に取り組み、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行った。			
項目別評価結果			
評価点			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/3	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			21
設置目的等の理解	2/3	個人情報漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			6
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			21
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	21 / 26	地域の会議、活動に参加し良好な関係を築くことで、障害理解の促進を図った。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9		
4. サービス向上の取組み	21 / 30	強度行動障害支援者養成を積極的に行い、支援者全体のサービスの質の向上を図っている。	

5. 収支状況	6 / 9	
6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	68 / 90	
総合評価	A	
年度評価所見		
<p>全ての項目において要求水準を満たしており、かつ地域の会議に積極的に参加し、地域に根ざした活動を行うことで地域福祉の向上に貢献しており、個々の利用者の障害特性に応じた職員の配置や支援体制の構築を行い支援の質の向上を推進していること等を評価し、総合評価をAと判断する。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>現在も要求水準は満たしているが、今後も住み慣れた地域で利用者・家族を含め支援していく方針を継続し、地域の関係団体と連携することで包括的な支援体制を構築するなど、支援・運営両面での質の向上への取り組みを促す。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を引き続き図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組むよう指導する。</p>		

令和3年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立桜上水福祉園
 施設住所：世田谷区桜上水2-13-16
 指定管理者：社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会
 指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和4年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業					
生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。					
定員 35人 登録人数38人					
概要					
3つのグループに分かれて日中活動を行い、様々な作業を通じて作品作りを行った。また身体機能の維持・向上を目指し、健康維持を目的とした活動に日常的に取り組み、利用者の社会参加の支援では、社会資源の活用を通じた地域生活力の向上に取り組んだ。					
施設内活動					
創作活動：紙すき、染色、ステンシル、陶芸講習、機織り、革工芸、アルミ缶、リサイクル等					
健康維持：室内スポーツ、園内プール、ストレッチ、マッサージ、歩行訓練等					
その他：音楽セラピー、ミュージックアワー、表現ダンス、茶道、フラワー、カラオケ等					
施設外活動					
近隣散歩、公園内ウォーキング、屋内プール活動、土と農の交流園清掃・除草作業等					
外出活動（新型コロナウイルス感染防止のため中止）					
年間行事（新型コロナウイルス感染症により規模を縮小し実施）					
月	内	容	月	内	容
4月	入園式		10月	園内パーティー、芋掘り	
5月			11月	キッチンカー・イベント	
6月	春のイベント（ダンス・喫茶）		12月	クリスマス会	
7月	夏祭り（3日間の分散開催）		1月	小松菜採り	
8月			2月		
9月	還暦を祝う会		3月		

(2) 利用状況

障害支援区分

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
16人	12人	10人	0人	0人	0人	0人	38人

障害の程度

		身体障害者手帳							計
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし
愛の手帳	1度	1人							1人
	2度	4人	3人	1人	3人				18人
	3度	2人	1人	2人	1人				2人
	4度								0人
	なし								0人
計		7人	4人	3人	4人	0人	0人	0人	20人

精神障害者保健福祉手帳	
1級	
2級	
なし	38人
計	38人

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	0件	-

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」及び前年度に作成した事業継続計画（BCP）等に基づき、感染拡大防止に取り組んだ。BCPが事前に職員間で共有できていたことにより、職員全体として見通しを持った事業継続を図ることができた。

年間を通じて、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理と玄関での手指消毒を継続すると共に、職員はマスクとフェイスガードを着用し、利用者も可能な限りマスクの着用を薦めて、飛沫感染の防止を徹底した。

2月から3月の感染拡大期においては複数の感染が発生したが、いずれも施設内での集団感染には至らず、散発的な感染に抑える事ができた。

また、年度当初に保護者への一斉連絡が可能なメールシステムを導入した事により、感染発生時の連絡を速やかに行えた事も施設内での感染拡大を抑える要因につながったと思われる。

結果として休園等の措置をすることなく、年間を通じて安定的に施設運営ができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	202,141,214	
受託事業収入	195,418,271	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	6,722,943	雑収入等
支出計	202,141,214	
人件費	111,454,101	常勤17人、非常勤7人
事務費	63,445,329	給食委託、送迎委託費
事業費	9,958,529	利用者諸経費
その他	17,283,255	繰入金支出等
収入-支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 利用者の権利擁護・虐待防止の推進 >

今年度は日本福祉大学の綿教授による「日々の支援を振り返り、支援の合理的配慮を考える」をテーマにした職場内研修を実施した。日常の支援の中で感じた具体的な疑問をグループワークで話し合う事で、職員が支援上の共通理解を深め、日々の支援が虐待を疑われるグレーな支援につながらないように意識の向上に取り組んだ。

また、虐待防止セルフチェックリストは継続して全職員が行い、各班で具体的に振り返ると共に、集計したデータを虐待防止委員会で全体に共有した。集計結果に応じてチェックリストを更新することでマンネリ化を防ぎ、職員は日常的に自らの言動に根拠と責任を持って利用者支援に臨めるように取り組んだ。

< 感染防止対策の徹底とコロナ禍における活動の充実 >

年間を通じて感染拡大防止に取り組みつつ、日中活動においては、利用者に安全に楽しんでいただけるよう内容を変更して実施した。毎年実施していた園祭は令和3年度と同様に外部からの集客は行わず、施設内で安全にゲームやイベントを楽しむ内容に変更した。また、日帰りの外出行事についてはキッチンカーに出店を依頼し、利用者の外出・外食体験を疑似的に実施することができた。

施設の屋外プールについては、コロナ禍により外出活動が制限される中であっても、1回あたりの人数を減らすなどの感染防止対策を徹底した上で実施し、希望する利用者に夏季の貴重な運動機会を提供できた。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 障害理解の促進 >

障害理解の促進と次世代の福祉人材の育成のため積極的に受け入れをしてきた実習生や研修生等は、コロナ禍により減らさざるを得ない状況であった。しかし、社会福祉士と保育士の実習については、感染防止対策の徹底と大幅に人数を減らす事で受け入れを継続し、年間に9人の実習生の受け入れを行った。また、ボランティアについても2人の受け入れを行った。

< 地域交流 >

例年開催してきた地域向けの園祭「さくらまつり」は、コロナ禍により「さくらパーティー」として園内行事に変更したが、近隣住民の協力によるアルミ缶・牛乳パックの回収を継続した。活動の一環として利用者・職員が歩いて回収を行い地域住民との交流を継続すると共に、施設玄関前に資源回収ボックスを設置し、地域住民の資源を回収する拠点となった。

また、近隣の「土と農の交流園」の除草・清掃作業を継続し、利用者の自立支援の一助とすると共に、地域住民や交流園利用者との相互交流を行った。

例年地域住民との交流の機会としている経堂駅での作品販売会は、今年度は職員のみで販売を実施した。

(3) 危機管理

< 事故防止・防犯対策 >

事故防止の取り組みでは、リスクマネジメントスケールを「ヒヤリハット・インシデント・事故」の3つに分類し、毎日の朝礼での全体共有と班ごとに毎月の振り返りを継続的に行い再発防止につなげた。年間で「ヒヤリハット」と「インシデント」の集計と考察を行い、支援に生かした。

日々の振り返りの成果もあり、今年度も世田谷区及び法人本部へ報告すべき事故の発生を防ぐ事ができた。

防犯対策では、日常的に防犯カメラとカメラ付きインターホンを活用すると共に、不審者対応訓練では有事の際の職員の対応を見直し、防犯対策の向上に取り組んだ。

< 防災訓練 >

防火管理者、環境防災委員会を中心に自衛消防訓練を計画し、計画に沿った形で避難訓練・防災訓練等を実施した。特に避難訓練の実施にあたっては、より実際に即した形で行うことを目的に、職員・利用者へ訓練開始時間を告知しない形での実施を継続した。また、災害用伝言ダイヤルの模擬練習や福祉避難所訓練を実施し、大規模災害時の対応について職員間で共有した。今後も継続的な取り組みを行う。

< 情報セキュリティにおける施設内環境整備 >

施設内の全てのパソコンと共有サーバーについて、パスワード管理をすると共に、個人情報に関する電子データや書類の外部への持ち出しを全面的に禁止することで、情報の漏えいを防止した。また、デジタルカメラのデータについても重要な個人情報として、鍵のかかる保管庫で厳重に管理した。カメラを使用する際は管理簿により使用者を明確化し、撮影した画像は速やかに共有サーバーへの移行を義務付けることで画像の外部への流出を防止し、インターネット上でのトラブル等につながらないようにした。

(4) 人材育成・活用

< 研修内容・全体周知 >

令和3年度は外部講師による3回の職員研修を実施した。ハラスメント研修は

法人本部からハラスメント担当職員が実施した。職員アンケートで希望があった腰痛予防については、利用者と定期的に関わりのある世田谷区の理学療法士に、虐待防止研修は日本福祉大学の綿教授に講師を依頼し、全職員で研修内容の共有に取り組んだ。また、集合型研修に代わり現在主流となっている Web 研修についても、積極的に取り組みを進めた。

【施設内職員研修実績】

- | | | |
|-------|---------------|---------------------------|
| 9月9日 | 職員研修 | 「職員ハラスメント防止研修」 |
| | 講師： | 本部事務局ハラスメント相談担当 田島玲子氏 |
| | 参加職員： | 19人 |
| 9月28日 | 職員研修 | 「腰痛予防研修」 |
| | 講師： | 世田谷区立保健センター専門相談課 理学療法士 |
| | 参加職員： | 18人 |
| 11月9日 | 権利擁護・虐待防止職員研修 | |
| | | 「日々の支援を振り返り、支援の合理的配慮を考える」 |
| | 講師： | 日本福祉大学 福祉経営学部教授 綿祐二氏 |
| | 参加職員： | 21人 |

【Web 研修・職場外研修参加実績】

新型コロナウイルスの感染拡大により、従来の会場集合型の研修の開催は激減したが、代わって Web によるオンライン研修やオンデマンドの動画配信研修に積極的に参加した。「世田谷区福祉人材育成・研修センター」や「東京都福祉人材センター研修室」が主催する研修の他、法人全体の取り組みとして障害福祉に特化した WEB 研修である「スペシャルラーニング」での学習を開始し、全職員に ID・パスワードを付与する事で短時間のパート職員も含めて職員の誰もがいつでも学べる環境を整えた。

Web での研修内容は利用者支援に関するものの他、福祉制度や職員のメンタルヘルス、会計等、その内容は多岐にわたるものとなり、年間で50回・延べ72名の職員が研修に参加できた。

<フォローアップ>

新任職員には法人の新任研修と併せて、職場内のフォローアップとして内部研修計画を作成し、主任やグループリーダー等による体系的な業務の理解促進と習熟度に合わせた指導を行っている。また、「福祉専門職員配置等加算（福祉専門職員の配置を評価する加算）」で最も高い加算を取得しているなど専門性の高い職員の配置状況を生かし、人事考課制度を活用した上司や一次考課者との面談を通じた、職員の成長に応じた指導やアドバイスを定期的を実施することで、計画的な職員育成に取り組んだ。

<働きやすい職場づくり>

職場として仕事と家庭生活との調和のとれた職業生活を推進し、職員は常勤・非常勤という立場や各々の置かれた家庭状況等に関わらず、お互いが尊重しあって職務を行い、計画的な休暇の取得と時間外労働の削減に取り組んだ。

引き続き、休憩時間取得の徹底・毎週水曜日のノー残業デイの実施・計画的な時間外労働による時間管理の意識向上の3つの取り組みを強化し、時間外労働

働きの削減に取り組んだ。これにより、育児や介護など様々な立場の職員が働きやすい職場づくりを積極的に推進した。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

（1）職員の人材育成について

年度の初めに職員各自が年度の目標を設定し、自らの成長のために希望する研修のテーマなどを記入する「自己成長・研修計画」を策定し、自身の成長を意識しながら日々の仕事に向き合えるように取り組んだ。各自が策定した計画に沿って研修に参加し、年度末には自らの学習と成果を振り返る機会を設けたことで、次年度につながる取組みとなった。今後も様々な研修の機会を活用しながら、職員の人材育成を進めて、利用者支援の向上を目指す。

（2）利用者満足度アンケートについて

今年度は福祉サービス第三者評価の対象年度ではなかったため、利用者満足度アンケートを実施した。対象者38名中33名のご家庭に回答を頂き、総合的な満足度では「大変満足」と「満足」が15名ずつ、合わせて30名の方から概ね満足との評価を頂く事が出来た。

夏のデルタ株による感染拡大時には感染に対する不安の声が大きかったため、年度末のアンケート実施時には施設独自の項目として「施設における感染防止の取組みは安心できるものですか」との質問を行い、24名の方から「安心できる」との回答を頂き、「わからない」が5名、「どちらともいえない」が3名であった。施設内で集団感染が無かったことなどを踏まえて、施設における感染防止の取組みを一定程度評価頂く事ができたと考えているが、これまで以上に利用者・保護者が安心できるように、感染拡大防止の取組みを進める。

保護者との連携のために重要な保護者会の開催については、保護者会役員と協議の上、感染拡大防止のため全体の保護者会の開催は見送り、少人数の保護者役員会を実施し、全体の保護者会は書面開催に変更した。密を避けつつの、利用者の活動と並行した園内での保護者会開催は難しいが、近隣の会議室の借用など、保護者会の再開に向けて関係機関や保護者会役員との調整を行う。今後も利用者・家族の意見を聞きながら、事業内容への意見反映の取組みを進める。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
サービス向上に向けて、虐待防止のセルフチェックの結果について支援グループごとに振り返りを行うなど、支援内容の向上に積極的に取り組んでいる。 また、新型コロナウイルス感染症の対応について、日々感染拡大の防止に取り組む、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行った。	
項目別評価結果	
評価点	
3：要求水準を上回っており、優れた点がある	1：要求水準を満たしているが、一部課題がある
2：要求水準を満たしている	0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）
評価分類及び評価	
1. 施設の維持管理	12

設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			19
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			7
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			22
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	19 / 26		
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	ヒヤリハット等の集計・考察に基づく対応により、事故を未然に防いでいる。	
4. サービス向上の取組み	22 / 30	多彩な研修内容と併せ、職場内でのフォローアップ体制により、職員の質の向上を図っている。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	68 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目について要求水準を満たしており、かつ Web 研修の活用や新人のフォローアップ体制の充実など支援の質の向上を図っている点を評価し、総合評価を A とする。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も水準は満たしているが、コロナ禍の中でも工夫をしながら利用者や保護者の意見を聞き取り、事業内容への反映を図る取り組みを行うよう促していく。 また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を引き続き図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組みよう指導する。			

令和3年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立奥沢福祉園

施設住所：世田谷区奥沢6-29-2

指定管理者：社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和4年3月31日現在）

(1) 事業内容

事業概要			
生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。 定員40人 登録人数38人			
概要			
障害特性や相性により、大きくは2つのグループ分けをしているが、ニーズに応じて細分化・再編成し、臨機応変に利用者・職員の配置を組みかえ、様々な活動を提供している。			
施設内活動			
作業(創作)活動	おりぞう(ストッキング雑巾) 缶潰し、ビーズ、染色等		
その他の活動	音楽療法、クラブ活動、お楽しみ会等		
施設外活動	ウォーキング(施設周辺、長距離)等		
外出活動	コロナ禍にあり実施せず		
年間行事	食事を伴う外出および不特定多数参集型行事を中止		
月	内容	月	内容
4月	入園式	10月	おくフェス(利用者職員のための園祭)
5月		11月	
6月		12月	
7月	宿泊(園内)	1月	
8月		2月	
9月		3月	
他、『月いちイベント(施設内での企画イベント)』や季節行事実施			

(2) 利用状況

障害支援区分

区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
20人	11人	6人	1人	0人	0人	0人	38人

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳			
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	2級		
愛の手帳	1度	0人	1人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	2人	3人			
	2度	2人	3人	1人	0人	0人	0人	0人	0人	23人	29人			
	3度	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	4人	4人			
	4度	0人	1人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	1人	2人			
	なし	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人			
計		2人	5人	1人	0人	0人	0人	0人	0人	30人	38人			
													38人	
													計	38人

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	2件	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が利用者の手を引きながら、利用者が男子更衣室の壁に頭をぶつけ、病院で受診。異常はなかったが、今後利用者の歩行の際には、より一層足元や周囲に注意を払った対応をとるよう、職員間で周知を図った。 ・利用者の排泄介助後、車いすに移乗する際、職員の靴の生地に利用者の左足親指爪が引っ掛かり出血し、病院で受診。今後の排泄介助の際には利用者の爪が引っ掛かることのないような素材のルームシューズ等に履き替えて介助を行う。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

通年で施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、委託業者などの来所者に対しては極力施設内に立ち入らせず、玄関など限られた場所で対応した。特別支援学校や介護等体験の学生実習など、入所や就職に関わる実習の受け入れは若干名行った。

飲食を伴う外出行事、不特定多数が施設内に入る園祭などは昨年度に続き中止とした。保護者会長をはじめとし、保護者の理解を得ての計画であり、園内宿泊

のみは計画したものの、結局1回の実施にとどまった。日中活動において活動室は通年で常時窓開け換気し、密にならないように人数配置をした。また給食場面ではアクリル板の使用、食事場所の分散、時間をずらして摂る工夫等を行った。生活介護施設は接遇の際に近い距離での接触が多いため、職員のマスク着用は勿論の事、適宜場面に応じてゴーグル・ガウン・グローブ等を使用した。

情報収集及び利用者・ご家庭への感染予防対策の発信、BCPの修正等々、必要な事柄は適宜準備し行ってきた。また、区の社会的PCR検査および配布頂いた抗原検査キットを用い、委託業者（給食・送迎バス）や活動講師を含め受検し、感染者が出ても集団感染を防ぐことができた。

変異ウイルスの急拡大等の影響もあり、令和4年1月から2月にかけて、利用者・職員に陽性者が発生した。この間の施設運営については、休止とはせず、区や保健所との連携のもと感染対策を徹底し、陽性者及び濃厚接触者以外の利用希望者の受け入れを継続した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	194,823,380	
受託事業収入	194,062,340	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	761,040	雑収入等
支出計	194,823,380	
人件費	103,801,482	常勤17人、非常勤5人(嘱託医2人含む)
事務費	65,501,924	維持管理、給食調理、送迎委託等
事業費	10,038,894	利用者諸経費
その他支出	15,481,080	退職共済掛金、繰入金支出等
収入 - 支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 権利擁護への取り組み >

職員会議・支援会議等を通して、日頃の利用者支援の報告、また課題等を挙げ意見交換・具体的支援方法について全体で話し合い、利用者の人権や権利についても継続的に認識の確認を行った。施設内の権利擁護委員会が中心となり、虐待防止のためのチェックリストを活用し、全職員が自己チェックを年間3回行い、それを基にグループワーク等を実施した。職員全体の人権・権利意識を向上させることが出来た。

個別支援計画書式には身体拘束や行動制限に関わる欄を整えており、身体拘

束を要するケース（バス走行中の離席防止のための特殊ベルト使用）については、毎日の記録と半期に一回の報告、今後の見通しなどを話し合っている。保護者・第三者委員を含めた虐待防止委員会議を開催し、権利擁護全般への取り組みを含めた現況報告を行い、助言を頂く機会を得て、支援に活かした。

また、施設内での対応について虐待が疑われる案件が発生し、区の担当窓口に通報した。併せて、警察にも相談するとともに、法人でも調査を行った。調査の結果、虐待案件とはみなされなかったが、改めて支援や研修の体制を見直し、「権利擁護意識発揚への取り組み」を行った。

< 利用者の高齢化・重度化への取り組み >

加齢による体調の変化や保護者の不安を取り除くために、看護師による相談・助言を適宜行い医療につなげた。経過観察の中で必要に応じ通院付き添いも含め、情報のやりとりを保護者と行った。嚥下機能や運動機能低下が徐々に見られる利用者については、保健センターより派遣される専門職に相談し、食形態の見直しや機能訓練・日常の運動に工夫を加える等、支援の内容を適宜見直し対応した。また、加齢による免疫力の低下等も考えられる事から、日常のバイタルチェックも一層の留意と、知的障害に加え認知症的な行動の変化に留意し支援した。状態変化等の情報は保護者に適切に伝え、必要に応じた移動支援や居宅介護等他事業の活用を勧めた。

< 個人情報保護 >

法人の個人情報保護規程およびガイドラインに基づき、職員へ適正な取り扱いを徹底し、個人情報保護法の趣旨に基づいた適切な管理を行った。利用者・保護者に対しては、新年度ごとに「個人情報提供同意書」及び「写真使用に関するアンケート」で情報使用条件についての意思確認を書面にて行い、意向に沿って適切に取り扱った。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< ボランティアの募集・活用 >

外部の第三者の目はモニタリングの意味もあり、接遇等、職員の資質向上に繋がるため、これまで積極的に受け入れてきたが、当施設はシニアボランティアの方がほとんどのため、今年度もコロナ禍を鑑み活動を控えていただくこととした。緊急事態宣言および蔓延防止措置期間以外で1度だけ行事にシニアボランティアには参加していただく機会を作った。コロナ禍が去った後も関係を維持できるようにと考えての事である。

< 地域のイベントへの参加 >

コロナ禍により当施設の園祭も中止としたが、地域のイベントも自粛を余儀なくされており、参加や協力の機会は持てなかった。但し、地域民生児童委員等とのご縁で始まったNPO団体のドッグセラピーの機会を、今年も規模は縮小したが行うことができた。

< 地域交流 >

コロナ禍により、交流の機会が絶たれることとなった。その中でも、アフターコロナ・ウィズコロナを考え、縁が切れないように地域や学校と連絡を取り合うなどの交流を継続した。WEBを利用しての交流計画までは行えたが、実際には双方にコロナ罹患者が出たり、コロナ関連の人手薄で多忙が重なったりしたため、実現は叶わなかった。但し、絵画制作品を他施設と貸し出しあい展示するなど、細く長く関係の切れない事柄を模索し実施することはできた。昨年からはじめた地域の銀行窓口ほか、産業能率大学との間で、自主生産品のコラボ製品（SDGsのロゴ入りエコバッグ）を仕上げ、販売を開始する等、新しい関係を得ることもできた。

(3) 危機管理

< 防災・避難訓練 >

出火・地震を想定した利用者との避難訓練の他、消防署員立ち合いのもと、避難訓練と通報訓練、水消火器を使用した消火訓練を実施した。また、今年度は、利用者も消火器使用訓練を行った。

大規模災害に備え、各家庭とは月1回のNTT災害伝言ダイヤルによる連絡訓練を実施した。

< マニュアル整備・周知 >

福祉避難所連絡会で策定されるマニュアルをもとに、職員による大規模震災時の初動訓練や想定される事柄についてディスカッションや模擬訓練を実施した。防災担当職員が中心となり、内部研修および防災・防犯マニュアルの修正を行った。昨年度中にBCP計画策定は行っているが、その修正を行った。また法人としてもエリア別構想があり、書式統一から人的貸し出しをどのように行うか等、検討中でもあり、他施設と連携しながら作成に取り組んでいる。

< 施設内環境整備 >

危険箇所等のハード面のチェックと是正及びゆとりを持った空間確保のために、活動室内物品配置換えや整理を繰り返し行い、安心して生活できるようにした。経年による冷暖房設備の修繕など、区と協議しながら適宜必要な対応を行った。

(4) 人材育成・活用

< 研修計画 >

昨年度後半から、コロナ禍に対応すべく徐々にオンライン研修が増えた。それを活用し研修を受けられるようにした。特に、法人主催で全職員にID及びPWが配布され、eラーニングが始まった。職員は積極的に活用し、自己研鑽に励んだ。オンライン研修で得たものは、職員相互の成長に還元できるよう、内部研修や学習会に繋げた。他施設との現場交換研修も企画したが、緊急事態宣

言及び蔓延防止措置期間が長く、1件のみ受け入れは出来たものの、当施設から出向いての研修実施は叶わなかった。

<働きやすい職場づくり>

法人として、ワークライフバランスの推進や安全衛生推進体制、また各種のハラスメント防止に対する対策および体制を整え、メンタルヘルスケアを推進した。これらにより、適切に労務管理を実施した。業務内容の見直しや個々の職員が時間外労働計画を作成すること等により、効率的な時間運用を意識できるようにしている。今期もコロナ禍により行事が大幅削減されたため、時間外労働も連動し減となった。有休消化取得を奨励しており、年度付与に対する取得率は66%であった。これは昨年に比べて下がった数字だが、小特休(小学校休業等特別休暇)の利用などもあったためと考える。産前産後休・育休が計3人重なり(うち1人は男性) 厳しい状況ではあったが、運よく非常勤支援員として2人の経験者採用が出来乗り切ることが出来た。

今後、男性にも産後休が取れるようになることから、益々職員一人ひとりが、個人としても労働者としても互いを尊重し、力を合わせて風通しの良い職場風土を形成する担い手として、長く活躍できるように育成し人的環境整備を行っていく。

<実習生の受入>

障害福祉への理解・啓発及び福祉人材育成のみならず、外部の第三者の目によるモニタリングや接遇等、職員の資質向上のため、積極的に学生実習等の受け入れを行っている。コロナ禍による実習の辞退や変則的(日数短縮など)受け入れの打診に対しては、緊急事態宣言および蔓延防止措置期間を除き、2名の受け入れを行った。学校側の判断で、途中切り上げとなった実習性もいた。コロナ禍が過ぎなければ難しい問題である。

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

- ・今年度も新型コロナウイルス感染予防が最重要事項だったため利用者支援では飲食を伴う外出活動や所外宿泊の中止、そして地域の方々に多数来館いただく施設祭りも中止せざるを得なかった。その中でも指定管理期間の計画に掲げている「地域との連携」は切らさぬように、近隣大学(産業能率大学)との間で、自主生産品のコラボ製品(SDGsのロゴ入りエコバッグ)を仕上げ、販売を開始すると共に、地元の銀行(きらぼし銀行)窓口で施設紹介や自主生産品の買取をしていただく等を行い、地域との接点を繋ぎ直すことが出来た。
- ・職員育成・研修についても、職員個々に応じ専門性を高めるべく、強度行動障害支援者養成研修や自閉症支援研修等への参加を行う一方、職場全体の組織力の向上を目指すべく、講師を招いてのアサーティブコミュニケーション研修を行った。いずれも研修後には各々が報告書を作成し、更にその内容を職員間で共有、意見交換する機会を設けるといった取組みを行う事で、職員ひとり一人のスキルア

ップに繋がった。

- ・当施設は都への申請で提出する加算として、「福祉専門職員配置等加算（福祉専門職員の配置を評価する加算）」について一番高い加算を取得しており、専門性の高い職員の配置を行っている。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<p>コロナ禍の中ではあるが、障害理解の促進に向けた地域との交流の取り組みを模索し、実行につなげた。また、新型コロナウイルス感染症の対応については、感染者数の増加はあったものの、保健所等の指導を受ける等、改めて感染拡大防止や徹底した集団感染の予防に努め、継続して運営を行った。</p>			
項目別評価結果			
<p>評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）</p>			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			20
設置目的等の理解	2/3	個人情報漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			6
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			22
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
<p>総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）</p>			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	20 / 26	コロナ禍の中、可能な地域交流を模索し取り組ん	

		だ。
3．事故や緊急時等への対応	6 / 9	
4．サービス向上の取組み	22 / 30	オンライン研修で得たものを職員相互の成長に還元できるよう、内部研修や学習会に繋げている。
5．収支状況	6 / 9	
6．改善の取組み	2 / 3	
合計	68 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
年度評価所見		
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ研修成果の職場内での工夫や、コロナ禍でも地域との交流について工夫し取り組んだ点を評価し、総合評価をAと判断する。		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>現在も要求水準は満たしているが、引き続き、可能な地域交流の実行による地域での障害理解の促進や、利用者の意向を支援体制の質の向上を促す</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を引き続き図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組むよう指導する。</p>		

令和3年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立九品仏生活実習所 同中町分場

施設住所：(本園)世田谷区奥沢7-39-13

(分場)世田谷区中町2-25-17

指定管理者：社会福祉法人武蔵野会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項(令和4年3月31日現在)

(1) 事業内容

実施事業			
生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間に、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。			
本園 定員42人 登録人数44人			
分場 定員15人 登録人数12人			
概要			
共通：新規利用者の受け入れは、本園で特別支援学校から男性利用者1人、分場では無かった。法人理念を基本とし、利用者一人ひとりに寄り添い、思いや要求を汲み取るよう支援を実践した。			
本園：利用者編成は3グループ制にて実施し、利用者の行動が年々変化することに対応し、個々にあった作業活動を提供した。			
分場：通常の支援と共に、近隣娯楽施設を利用してカラオケやボウリング外出を実施し、利用者が幅広く楽しめる活動内容を提供した。			
施設内活動			
作業活動	古紙回収、缶つぶし、農地園芸、陶芸、手工芸、公園清掃等		
運動	運動広場(グループでの運動活動)、ストレッチ等		
講師活動	リトミック、アート活動、運動広場、陶芸活動等		
クラブ活動	音楽、散策、喫茶、癒し等		
施設外活動	公園散策、図書館利用、おやつ作り等		
外出活動	新型コロナウイルス感染予防のため、縮小して実施。		
年間行事	新型コロナウイルス感染予防のため、縮小して実施		
月	内	月	内
4月	新入所者歓迎会	10月	施設お祭り
5月		11月	
6月		12月	クリスマス会
7月	盆踊り会	1月	新年会
8月		2月	
9月		3月	桜の集い・茶話会

(2) 利用状況

障害支援区分

< 本園 >

区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
23人	13人	7人	1人	0人	0人	0人	44人

< 分場 >

区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
7人	3人	2人	0人	0人	0人	0人	12人

障害の程度

< 本園 >

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	2級
愛の手帳	1度	3人							1人	4人		
	2度	6人	4人		2人				22人	34人		
	3度	2人							1人	3人		
	4度								1人	1人		
	なし	1人							1人	2人		
計		12人	4人	0人	2人	0人	0人	0人	26人	44人		44人

< 分場 >

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	2級
愛の手帳	1度					1人			2人	3人		
	2度								9人	9人		
	3度									0人		
	4度									0人		
	なし									0人		
計		0人	0人	0人	0人	1人	0人	0人	11人	12人		12人

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	0件	-

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住

系サービスを除く。)における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、委託業者などの来所者に対しては極力施設内に立ち入らせず、玄関など限られた場所に対応するなど、集団感染リスクの低減を図った。また、保健所のアドバイスをもらいながら、パーティションの設置や換気などを工夫して感染対策をした。

変異ウイルスの急拡大等の影響もあり、令和4年1月から2月にかけて、利用者・職員に陽性者が発生した。この間の施設運営については、休止とはせず、区や保健所と連携するとともに、施設のBCP計画に基づき感染対策を徹底した。また陽性者及び濃厚接触者以外の利用希望者の受け入れを継続した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	294,542,308	
受託事業収入	290,971,432	区指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	3,570,876	利用者食事代など
支出計	294,542,308	
人件費	183,685,362	常勤21人 非常勤11人
事務費	91,534,494	維持管理、給食調理、送迎委託等
事業費	14,190,691	利用者諸経費
その他	5,131,761	繰入金支出
収入 - 支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 支援状況 >

(共通)

利用者支援は、相談支援機関の作成したサービス等利用計画に基づき個別支援計画を作成し、6ヶ月ごとのモニタリングを実施して、利用者一人ひとりに寄り添った支援を実践した。個別支援計画書自体の書式も、利用者の方の強みや出来る事、やりがいや充実感などが中心になるような形に変更した。

委員会活動については、業務のスリム化を目指し、日中活動委員会と業務標準化委員会の機能を移し3つの委員会(リスクマネジメント・虐待防止・支援向上)として行った。日中活動委員会で討議する活動内容の充実については、毎月のグループミーティングの議題に落とし込み、リーダー会議にて報告、検討という流れに変更した。業務標準化委員会でのマニュアル作成などは、リスクマネジメント委員会で担う形とし、活動を行った。

(本園)

日中活動は、利用者の行動特性や生活ペースを考慮して分けられた3グループ体制を基盤として実施した。作業活動やクラブ活動は利用者が希望の活動を選択して参加した。職員は基盤グループと活動ごとに担当を決め、活動

内容や利用者状況によって柔軟的に職員配置を行い、より利用者個々に応じた支援ができるよう配慮した。

クラブ活動では、音楽クラブや癒やしクラブにボランティアの方が参加し、ピアノ演奏や絵本の読み聞かせ等を行う予定だったが、新型コロナウイルス感染予防対策の為、基本的には受け入れを中止し職員のみで実施した。

(分場)

利用者の健康状態を確認し、運動の確保と気分転換を目的に1日1回は散歩活動を取り入れた。リトミック、陶芸、アートの外部講師活動や作業活動は継続して行った。また、月1回の書道活動も行い、作品を施設内に掲示した。

新型コロナウイルス感染予防対策として、アロマ活動のボランティアの受け入れは中止したが、活動部屋にてアロマオイルを焚き、癒やしの空間を提供した。

<虐待防止の取り組み>

(共通)

年に一度、全職員を対象に法人書式の虐待防止セルフチェックを実施した。施設内の虐待防止委員会では、グループミーティングで不適切な支援の振り返りを行った結果を基に、職員個人、事業所全体の支援の見直しと改善を定期的に行った。施設内研修では、他事業所の虐待事例を基に、グループワークを行い、施設で同様の虐待事例が起きない為の取り組みを話し合った。また、職場風土の低下が虐待に繋がるという観点から、職場風土改善にも取り組んだ。インプロゲームを取り入れ、職員間のコミュニケーション力の向上を図り、安全で安心した支援を目指した。

<家族との連携>

(共通)

今年度は、新型コロナウイルス感染予防対策として、家族会の開催を中止した。年度当初は、緊急事態宣言を受けて各家庭に区の方針を伝える事や、年間予定の変更(外出や宿泊の縮小・中止)を書面にて報告した。その後も各家庭に書面で予定の変更を伝え、家族・保護者の了承を得ながら行った。個別面談は、電話にて希望する家族・保護者と実施し、個別支援計画書・モニタリングの説明を行った。

日々の情報交換は、連絡ノート(サービス提供記録)や電話・FAXも活用して個々の家族との意思疎通と信頼関係作りを継続して行った。

(2) 地域との関わり障害理解の促進

<ボランティアの募集・活用>

(共通)

ホームページや広報紙、社会福祉協議会、施設前の掲示板等で募っている。活動内容を細分化し、なるべくボランティアの方が得意な事で参加してもらえるように準備はしていた。今年度は、新型コロナウイルス感染予防対策として、緊急事態宣言中は受け入れを中止した。それ以外の期間では、ボランテ

ィアの方より要望があれば感染症対策を行った上で2名を受け入れた。

(本園)

読み聞かせや、ピアノ演奏のボランティアを年間1回受け入れた。

(分場)

ボランティアの受け入れは無し。

< 近隣の学校、町会、商店街との連携 >

(共通)

例年実施していた、等々力保育園の園児がクリスマス会でアトラクションを披露することや、八幡中学校の避難所開設訓練は新型コロナウイルス感染予防対策の為、中止となった。近隣商店街とは、ランチ会や喫茶活動でお弁当やデザートをテイクアウトして関係づくりを行った。

(本園)

商店街とは古紙回収作業での挨拶や、さくら草のプランターの設置などを行っている。その繋がりから、施設行事のぼんぼんぼん祭りの模擬店販売に数年前から複数の商店の参加があり、地域との結びつきを強めることに繋がった。令和2年3月からは、玉川田園調布会の防犯パトロールへの協力で、日中活動の散策の際に職員が防犯パトロール札を付けて出かけ、地域の防犯活動の取り組みに参加をした。

(分場)

町内会主催のイベントに継続的に参加し、自主生産品を販売している。フラワーアレンジメントで使用する花を毎月近隣の花屋で購入している。近隣商店街から、昼食をテイクアウトし施設でのランチ会も実施した。

< 地域交流 >

(共通)

例年実施していた、盆踊り会での九品仏社協の踊り手や、地域公開講座は新型コロナウイルス感染予防対策の為、中止となった。

(本園)

令和元年度より、地域の清掃活動に参加し、奥沢6丁目緑地の清掃を行っている。今年度も毎週火曜日の午後に利用者、職員で清掃を行った。

(分場)

「中町分場通信」を年2回発行し、中町2丁目の地域に回覧した。園芸活動では、花壇の花や野菜に水やりを行いながら、近隣住民との関係づくりにつながった。町内会主催の避難訓練への参加や、地域主催の行事で自主生産品の販売等を行った。また、アロマ活動で使用する花の購入や日々の散策等で交流を深めた。

(3) 危機管理

< 防災・防犯について >

(共通)

毎月1日(施設開所日)に家族を対象とした、171災害伝言ダイヤルを実施した。防犯対策として催涙スプレーやさすまたを常備し、不審者対応マニュアルを作成し、職員への研修、周知を徹底し、非常時に対する安全意識を高めた。また、防犯カメラや非常用通報装置の設置で、利用者の安全・安心な施設生活の確保を図った。

< 避難訓練について >

(共通)

本園2回、分場12回実施した。法人防災委員会策定の防災チェックシートによる毎月の建物点検実施と、1月には、法人総合防災訓練を実施した。携帯電話を使用した安否確認訓練や、施設単位での大規模災害時の初動について机上訓練を行い、法人に報告を行った。

< 衛生管理について >

(共通)

インフルエンザやノロウイルス対策に有効である空気清浄器兼加湿器を活用している。日々の清掃でもミニクローラ水を使用し、衛生管理に努めた。

(4) 人材育成・活用

< 職員研修について >

(共通)

外部研修と法人研修、施設内研修を実施した。外部研修は東社協主催のリーダー研修に参加した。法人研修では、虐待防止研修、組織サーベイ研修、コンプライアンス研修、役職・専門職研修に参加した。施設内研修では、3つの委員会(リスクマネジメント・虐待防止・支援向上)が主催し、職員会議日に年間それぞれ1~2回ずつ研修を行った。リスクマネジメントでは、KYTについての内容を個人ワーク・グループワーク形式で行った。虐待防止では、「小さな気づき」から虐待を防止するというテーマで、こちらも個人ワーク・グループワーク形式で行った。また、法人が協力運営しているウェブ研修のサポーターズカレッジを活用し、月3回施設内研修を実施した。令和2年度に実施したキャリアデザインシートの作成も継続した。作成自体も定着し、作成後に役職との面談を行い、年間での取り組み内容や職員の内発的動機を引き出せるよう施設側でもサポートを行った。年度末に取り組みの成果を面談で話し、次年度に繋げた。

< 実習生の受け入れについて >

(共通)

今年度は新型コロナウイルス感染予防対策の為、教員免許取得のための介護等体験や専門学校等の実習を中止した。特別支援学校については、感染予防を行いながら、見学を5名、実習は本園のみで1名の受け入れを行った。

<職員メンタルヘルスについて>

(共通)

法人全体で、年に一度職員を対象にストレスチェックを実施した。結果は個人あてに配布され、本人のストレス度や今後気を付けることなどが記載されている。また、武蔵野会健康相談ダイヤルで24時間電話相談が設置され、職場、家庭のストレス、健康の不安などについて専門スタッフが相談に応じるシステムがある。施設では、特定の職員に業務が集中しないよう役割を分担する事や、残業時間が増えないよう日中に業務を行えるよう工夫をした。

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

- (1) 利用者支援に関しては、令和2年度の新型コロナウイルス感染予防対策として外出や宿泊行事などの中止が継続された。ただ、利用者も状況に慣れた面もあり、大幅に情緒が変化するような方もいなかった。令和3年度はなるべく毎月イベントを行い、施設内の装飾を利用者と作成したり食事を豪華にして工夫を行った。施設のお祭りに代わる行事では、リモートでバンド演奏を聴いてもらうなど利用者が少しでも楽しめるように努めた。また、各委員会開催の施設内研修、日中活動の見直し、不適切な支援の振り返り、虐待防止セルフチェックの実施、職場風土改善(コミュニケーションケアアップ)の取組み等を計画的に行い支援の向上に繋げた。サポーターズカレッジのウェブ研修も活用し障害特性や支援の理解に繋げる機会とした。
- (2) 災害対策については、施設内の備蓄物品のチェックと入れ替え、補充を行った。また、法人防災委員会策定の防災チェックシートによる建物点検を防災委員が毎月実施した。法人総合防災訓練実施も含め施設全体で取り組むことで、職員の防災意識を高める事に繋がった。
- (3) 玉川エリア自立支援協議会、玉川支援ねっとの参加については、新型コロナウイルス感染予防対策の為、ズームで会議に参加し地域施設との連携や福祉ネットワークの構築を目指した。世田谷地区同法人3施設と共同で実施したクローバーアート展は、新型コロナウイルス感染予防対策の為、WEBでの開催とした。
- (4) 職員配置では、本園・分場とも予定通りの人員配置で行えたが、今後を考慮し男性の非常勤職員を募集したが採用には至らなかった。常勤の看護師が7月末で退職し、募集をしたが採用には至っていない。その間は、支援の非常勤職員で採用していた職員が看護師資格を持っていた為、非常勤看護師として勤務に就いている。また、分場で70代非常勤職員を雇用しており、高齢者雇用の安定につなげた。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
個別支援計画書の書式を変更し、個々の状況に応じた支援に結び付ける等、支援内容の充実に取り組んでいる。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、保健所のアドバイスも受けながら感染拡大防止に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行っている。			
項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている			
1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			19
設置目的等の理解	2/3	個人情報漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			7
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			23
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	19 / 26	商店街との関係づくりを行うなど、地域福祉の向上に貢献している。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	利用者及び家族と共に災害対策を行っている。	
4. サービス向上の取組み	23 / 30	様々な研修を実施し職員の支援力の向上を図っている。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		

合計	69 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
年度評価所見		
<p>全ての項目において要求水準を満たしており、職員研修や職場環境の改善、支援の振返り等を総合的・計画的に実施し、支援の質の向上に取り組んでいる点を評価し、総合評価をAと判断する。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>現在も要求水準は満たしているが、サービスの一層の向上に向けて、今後も医療的ケアなど利用者の状態変化の的確な把握による柔軟な支援体制の構築を促していく。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を引き続き図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組むよう指導する。</p>		

令和3年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立千歳台福祉園
 施設住所：世田谷区千歳台3-31-9
 指定管理者：社会福祉法人せたがや檉の木会
 指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和4年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業			
生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。 定員 45人 登録人数 47人			
概要			
新規利用者2人を受け入れ、50人での事業開始となった。支援内容に関しては、ADL（日常生活動作）及びIADL（日常生活関連動作）の生活支援を基本に据え、意思決定に重きを置き、より本人らしい充実した生活に向けた支援を行った。			
施設内活動			
創作活動	機織り、刺繍、ビーズ通し、フェルト手芸、習字 利用者デザインのマスク制作等		
生活学習	理学療法士による機能訓練、音楽、調理、カラオケ等		
施設外活動			
運動等	散策、軽運動等		
外部活動	お花見、ドライブ等		
外出活動	砧公園、芦花公園、地域の公園、レストラン(外食)、ひまわり荘(宿泊)、園内宿泊(一部実施)、バス旅行(令和2年度代替)宿泊旅行(新型コロナウイルス感染症の予防対策を行い実施)		
年間行事（新型コロナウイルス感染症により規模を縮小し実施）			
月	内	月	内
4月	入所式 家族会	10月	体験宿泊
5月	体験宿泊	11月	宿泊旅行（群馬県・埼玉県） 家族会・個別外出
6月	体験宿泊	12月	個別外出
7月	体験宿泊	1月	成人式・新年会 家族会・個別外出
8月	体験宿泊 家族会（オンライン）	2月	

9月	園祭「カラフル2」 家族会（オンライン）	3月	家族会（オンライン）
----	-------------------------	----	------------

(2) 利用状況

障害支援区分

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
26人	13人	8人	0人	0人	0人	0人	47人

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	2級
愛の手帳	1度	1人							2人	3人	2級	
	2度	4人	6人	4人					26人	40人	3級	1人
	3度	3人							1人	3人	なし	46人
	4度										計	47人
	なし											
計		8人	6人	4人					29人	47人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	1件	利用者が活動室内の作業道具を取りに行く際、他の利用者と接触して転倒し、頭部より出血した。応急処置後通院し、頭部裂傷と診断された。少人数での行動や職員が移動支援を行い再発防止に努めた。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、手指消毒の徹底やソーシャルディスタンスの確保、アクリル板の設置など基本対策を徹底して行うことで集団感染リスクの低減を図った。緊急事態宣言中は、ボランティア等の人の出入りを制限し、イベントの自粛や規模を縮小して実施した。またインターネットを活用し、職員が企画した動画やイベントの様子を配信し家でも楽しく過ごしてもらえるよう配慮した。職員に関しては発熱があった場合、都度PCR検査を行い、陰性の確認後の出勤を徹底した。また、研修を定期的に受講する等、意識を高めることや、令和4年2月から3月にかけて東京都の集中検査に参加した。7月、1月、3月には、巡回接種の実施、うめとぴあへの職員同行などにより感染防止に努めた。

変異ウイルスの急拡大等の影響もあり、令和4年1月から2月にかけて、利用者・職員に陽性者が発生した。この間の施設運営については、休止とはせず、区や保健所との連携のもと感染対策を徹底し、陽性者及び濃厚接触者以外の利用希

望者の受け入れを継続した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	242,631,217	
受託事業収入	242,086,982	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	544,235	雑収入等
支出計	242,631,217	
人件費	131,480,732	常勤18人、非常勤9人
事務費	88,744,279	業務委託費(送迎・給食)、研修研究費等
事業費	7,798,522	保健衛生費、教育指導費、教養娯楽費等
その他	14,607,684	退職給付引当資産、繰入金支出等
収入-支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<支援の視点>

意思決定支援に関しては、当施設の「福祉専門職員配置等加算(福祉専門職員の配置を評価する加算)」として専門性の高い職員の配置を行っている体制を生かし、本人のニーズが反映された個別支援計画策定により、活動内容や外出など利用者が自ら選べるよう意思決定を支援して自己実現に繋げ、充実した生活を送れるよう支援した。また、タブレットを活用し、余暇の充実やレクリエーションなどの充実に努めた。

新型コロナウイルス感染症対策を実施しながらも、運動会などの季節の行事や新たなイベントの開催、買い物や園芸など新たな活動の提供を積極的に行い、利用者が充実した生活を送れるよう支援した。また、感染症対策を徹底した上で、秋桜祭の代替で「カラフル2(園祭)」や個別外出、体験宿泊を行うとともに、宿泊旅行を2年ぶりに実施した。これらのイベントは、YouTube動画として家庭に配信した。

<権利擁護への取り組み>

月末に「セルフチェックリスト」を実施し、日々の支援の振り返りを個々に行うとともに、集計したものを職員会議で報告・共有した。また、法人内の虐待防止セミナーへの全職員での参加や身体的拘束等適正化研修、伝達研修などを行い、障害者の権利擁護や虐待防止に対する意識を高めた。

<給食提供>

食事に関する嗜好調査を7月に実施した。また、試食会を7月、2月に実施予定であったが、新型コロナウイルス感染症の影響で中止となった。食事提供業者と毎月1回行っている食事提供会議では、前月の食事提供に関して協議をし、改善点を洗い出し、それを今後の献立作成に活かすことでより良い食事提供につなげた。また、世田谷で作られた野菜「せたがやそだち」を使用し、地産地消に寄与した。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

<家族・地域団体との連携>

今年度よりオンラインでの家族会ライブ配信を行った。感染予防と共に、事業所に来られない家族も参加できるため好評を得た。また、連絡網を使用していたが、今年度より連絡網サービス（フェアキャスト）を導入した。このサービスを活用したことでコロナ関連の状況や、悪天候の対応情報などを伝える際の家族負担を減らすことが出来た。

12月の障害者週間に城南信用金庫経堂支店の協力を得て、ショーウィンドーに千歳台福祉園のブースを設置させてもらい、作品の展示やポスター掲示を行った。障害理解の促進と、作品販売に繋げた。

青鳥特別支援学校の要請による生活介護事業所についての説明会や、世田谷福祉専門学校からの介護実習のオンライン実習、高崎福祉医療カレッジからの社会福祉士実習など、各団体との連携を図った。

< ボランティアの活用 >

毎月1回ヘアカットボランティアの協力を得て、希望する利用者の散髪を行うとともに、地域の方等に作品作りのボランティアの協力を得た。今年度も新型コロナウイルス感染症の影響で人の出入りを制限したが、延べ84人の支援ボランティアの受け入れを行い、ヘアカットは延べ153人が利用した。また、数多くの作品成形のボランティア（個人、団体）の協力を得ることができた。

< 地域交流 >

地域交流に関しては、法人ミッション「一人ひとりの思いに寄り添い ともに人として支えあい 誰もが自分らしく生きられる 地域づくりを進めます」、事業所サブミッション「本人の意思を尊重しながら、多様な経験や選択肢を提供することで、地域で安心して、豊かな生活を送れるよう支援します」の達成に向け、様々な交流を行った。コロナ禍であったが、地域の団体との交流を1回、他施設との交流会を2回、計3回の交流会を行い、社会参加の機会として利用者の日々の生活の充実につなげ、地域の人々への障害に対する理解、他者との交流を深める場とした。

また、販路の拡大や、利用者の作品を世に広く知ってもらい、売れることでの達成感を得てもらうことを目的として、インターネットショップ「かしのき ネットショップ」の開設や、活動の発信としてインスタグラムを新たに開設し、情報発信を行った。

コロナ禍で地域住民との交流が持てるよう、保護者の会から頂いた寄付金でマスクを購入し、利用者がデザインしたものをマスクに転写した。利用者にも直接手渡してもらう機会を設定し、100枚のマスクを配布し、お礼の電話やお手紙を頂いた。

施設の前庭に利用者・職員で育てた園芸コーナー「ちとせだいの花畑」を設け、地域の方々への発信の場とした。

- ・秋桜祭は新型コロナウイルス感染症の影響で中止になった。

地域交流イベント

- ・「上町グランサマーフェスタ（オンライン）」（8月27日）
- ・下馬福祉工房「おたがいさまパーティー（Web参加）」（3月18日）
- ・日本京劇振興協会「京劇鑑賞会」（3月23日）

（3）危機管理

< 防災・避難訓練 >

年間計画に沿って、「希望丘南公園（一時避難所）への避難訓練」、「エレベーターを使用しない避難訓練」等、計10回の避難訓練を実施した。また、福祉避

難所としてマニュアルを使用した訓練も実施した。災害対策として、利用者家族及び職員と災害時伝言ダイヤル 171 や災害伝言板 Web171 での連絡練習を行った。震災想定の内泊、引き渡し訓練を行った。(新型コロナウイルス感染症の影響で5回中4回中止となった)

<安全対策・衛生管理>

事業所内研修において吐しゃ物処理の演習や、新型コロナウイルス感染症研修を行い、衛生管理・安全対策を徹底した。また、法人内のリスクマネジメント委員会、施設内のサービス向上委員会と連携し、ヒヤリハットや事故報告をもとにSHEL分析を行うとともに、リスクマネジメント研修を行い、職員間で意識を高めた。

<防犯>

防犯研修を行った。令和元年に成城警察と合同で行った防犯研修時のビデオを職員間で確認するとともに、さすまた等の場所の確認を行うことで防犯への意識を高めた。

(4) 人材育成・活用

<研修計画>

人材育成に関しては、法人の研修計画及び個人別研修計画に沿って計画的に実施するとともに都の研修職員代替制度を活用し、外部研修(福祉職員キャリアパス対応生涯研修(東京都社会福祉協議会主催))や支援力向上、職場環境(世田谷区福祉人材育成・研修センター主催)等を積極的に受講した。また、職場全体で学ぶという意識を持ち、協力し合うことで、より多くの研修受講につなげた。また、伝達研修などによる情報共有やケース検討、法人実践報告会、園内実践発表会等を行うことにより、職員の意識向上など研修成果も高くなった。研修の受講回数は62回で、延べ383人が参加した。

<働きやすい職場づくり>

計画的な業務の実施や勤務時間内の会議の設定、有給休暇の取得の推進を行った。今年度より勤怠管理システムを導入したことで、職員一人ひとりの勤怠状況を把握ができ、計画的・効率的に仕事を行うという意識を高めた。働き方関連法に基づき、有給休暇を取得しやすいよう職場全体で取り組み体制を整えるとともに、職員一人ひとりに意識してもらうことで、有給休暇の取得率を向上させることが出来た。新型コロナウイルス感染症対策として時短勤務やテレワーク、有給消化など可能な範囲で行った。また、全職員に対し、法人の衛生委員会によるストレスチェックを実施するとともに、フォローアップ面談・個人カウンセリングの案内の配布を行った。事業所内においても、メンタルヘルス研修を開催し、メンタルヘルス対策を行った。

<実習生の受け入れ>

介護実習生22人(オンライン)、介護等体験生44人(オンライン)、社会福祉士援助演習1人の実習を受け入れた。介護実習生受け入れに関しては、オンラインでの受け入れカリキュラムが評価され、東京都のモデルケースとして選出された。将来へのステップとして、福祉人材の育成や確保、障害への理解・啓発へ繋げた。

また、特別支援学校から13人、他事業所から1人の計14人の実習生を受け入れた。面接時や実習期間に丁寧にご家族の話を伺うことや、実習生に対し丁寧に対応していくことで、今年度も多くの実習生が当施設を第一希望とし、実習内容についても評価を得られた。

(5) 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

< コロナ禍での支援 >

新型コロナウイルス感染症対策を行いつつ、コロナ禍でも「どうすれば出来るか」を考えながら工夫をして支援を行った。タブレットなどを活用した余暇の充実、小規模イベントなどの新たな体験の機会や充実した時間の提供を行うとともに、体験宿泊や宿泊旅行、園祭、バス旅行(令和2年度振替)、個別外出など、感染対策を行いながらできる限り行った。また、コロナ禍でも自宅で楽しく過ごしてもらうため、職員が企画した動画やイベントの様子をYouTube(家族限定)で計23本配信した。

< 地域との関わり >

利用者のデザインしたマスクを地域の方へ配布したり、建物前庭に花畑を作ったりとコロナ禍でも可能な交流を行った。またオンラインで他施設のお祭りへの参加や、地域の京劇団体の観劇などを行い、利用者には社会参加の機会、地域交流の機会を提供した。

< 作品販売 >

刺繍、機織り、フェルト手芸、ビーズ工芸、メタリックヤーン等をテーブルセンターやランチョンマット、バッグ、ポーチ、コースター、マグネット、ストラップ等に加工した創作品や、染色作品、革細工、Tシャツ作品を販売するとともに、千歳台ブランドとしてトートバックやクリアファイル、Tシャツの販売を行った。4月には「かしのきネットショップ」を開設し、1年間の売り上げとして過去最高を記録した。

< 福祉避難所 >

大規模災害発生時の福祉避難所として、福祉避難所マニュアルに沿って演習を行うとともに、事業所にて「福祉避難所図上訓練」の実施、世田谷区MCA無線の操作訓練の参加など災害発生時の福祉避難所開設、運営に備えた。

< 業務改善 >

PCを常勤職員全員に貸与し、業務改善を図るとともに、施設内にインターネット環境を整え効率よく仕事ができるよう整備した。また、施設内で業務手順研修を実施するとともに、年度末に業務マニュアルの見直しを行った。

< 利用者家族からの声への対応 >

家族アンケートを実施し、47人中30人(64%)の回収率であった。『施設とのコミュニケーション』について「満足している」が86%、『職員の仕事の姿勢』について「満足している」が86%、『支援内容』については84%が「満足している」と高い回答であった。一方、『人員配置』に「問題がある」が60%と最も高く、ついで『環境』に「問題がある」が16%、『利用者の状況について』では「本人が不安定である」が7%との結果であった。その他に関しては、概ね良い結果となった。家族アンケートでみえた課題に対して、『人員配置』については有償募集広告や人材派遣会社も活用して人材確保の取組みを強化する、また『環境』については世田谷区とも連携を図りながら老朽化した施設の環境整備に努め、利用者が安定した生活を送れるよう支援していく。

< 第三者評価での課題対応 >

令和2年度に行った第三者評価で挙げた3つの課題に対して対応を行った。
・「より一層の広報活動に取り組んでいく」に対してはネットショップ、インスタグラムの開設や城南信用金庫経堂支店に作品やポスター展示を行うなどの取組みを行った。また、城南信用金庫での取組みはネットニュースに掲載された。

- ・「多職種との連携・分業を念頭に、事業所として行うことを整理していく」に対しては、福祉サービスが細分化されている状況を鑑み、1月の家族会で体験宿泊を令和4年度より一人1泊としショートステイの利用を促すとともに、ショートステイの送迎に関してはなるべくヘルパー等を利用し、社会資源の有効活用を提案し、事業所内の日中活動に力を入れていく旨を伝えた。利用者・家族が抱えている問題には、相談支援や多職種とも連携を図った。
- ・「職員体制の安定に向けて今後も取り組んでいく」に対しては、定期的に研修を行うとともに、伝達研修なども実施した。また、定期的な採用募集(有料)を行いつつ、派遣職員2人を雇入れ職員体制の安定を図った。

6. 事業実績の評価(施設管理所管課による評価)

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
日々の創作活動を地域に発表する機会を広げ、地域交流と障害理解を推進するとともに、職場環境を改善させることで、職員自身が意識的に働き、利用者サービスの質の向上へ繋げていく取組みを実施した。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、感染者数の増加はあったものの、保健所等の指導を受ける等、改めて感染拡大の防止や集団感染の予防に努め、継続して運営を行った。			
項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている(改善指導等が必要となる)			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			20
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			7
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			23
職員研修	3/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある (配点の80%以上) A：管理運営が良好である (配点の70%以上) B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある (配点の60%以上)			

C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1．施設の維持管理	12 / 13	
2．施設の運営	20 / 26	介護等体験生のオンライン受入れについて独自の取り組みを行っており、東京都のモデルケースにも選ばれている。
3．事故や緊急時等への対応	7 / 9	利用者家族も交え、災害時を想定した実用的な訓練を実施している。
4．サービス向上の取り組み	23 / 30	タブレットやYouTube等のオンライン環境を活用した支援を積極的に取り入れている。
5．収支状況	6 / 9	
6．改善の取り組み	2 / 3	
合計	70 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
年度評価所見		
<p>全ての項目において要求水準を満たしており、かつオンラインによる実習生の受入れが高く評価されている点や、コロナ禍の中で工夫して新たな地域交流・家族交流に取り組んでいる点を評価し、総合評価をAと判断する。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>現在も要求水準は満たしているが、自主生産品や地域資源等を活用しながら地域との交流の機会を増やし、利用者の社会参加の促進にむけた取り組みを促す。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を引き続き図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組むよう指導する。</p>		

令和3年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立給田福祉園
 施設住所：世田谷区給田5-2-7
 指定管理者：社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会
 指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和4年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業

生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間に、排泄及び食事の介護を行うとともに、創作的活動または生産活動の機会を提供する。

定員 50人 登録人数 53人

概要

障害特性や活動能力などにより4グループに分けて日中活動を行った。基本的には利用者の意思を尊重し自主製品作業や健康維持を目的とした活動を中心に実施した。利用者の健康状況の把握、衛生管理に重点をおき、安全安心な施設運営を実施した。

施設内活動

創作活動： 刺しゅう・ビーズ通し・グリセリン石鹸 紙すきはがき作り

その他： リサイクル作業（アルミ缶つぶし）・ストレッチ・室内スポーツ・ダンス・園内喫茶・クラブ活動（バスハイク、書道、フラワー、ランニング・おもしろアート、太鼓、ボッチャ、）ミュージックタイム 表現ダンス・リラクゼーション

施設外活動 近隣ウォーキング・公園散歩・農園、園芸活動（種まき・収穫）・スポーツ（地域体育館）ドライブ・買い物 刺繍体験会

外出活動 グループ外出

年間行事（新型コロナウイルス感染症拡大防止のため縮小し実施）

月	内容	月	内容
4月	入園式	10月	
5月		11月	電電パーティー2 グループ外出
6月		12月	クリスマス演奏会 班別懇談会
7月	ランチ会 分散保護者会	1月	
8月		2月	豆まき
9月	夏祭り	3月	年度末納会

(2) 利用状況

障害程度区分

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
34人	14人	4人	1人	0人	0人	0人	53人

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者 保健福祉手帳		
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	2級	
愛の手帳	1度	2人							1人	3人			
	2度	9人	1人	3人	1人	2人			30人	46人			
	3度		1人						2人	3人			
	4度								1人	1人			
	なし									0人			
計		11人	2人	3人	1人	2人	0人	0人	34人	53人			
												1級	
												2級	
												なし	53人
												計	53人

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	1件	・送迎業務委託事業者の運行による利用者送迎中に、対向車を避けた際に反対側にあったガードポールに接触した。乗車していた利用者にはけがはなかったが、委託事業者に対し、安全な送迎業務遂行を改めて指導した。

(4) 新型コロナウイルス感染症拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

- ・施設職員及び利用者、来園者に体温測定等の健康管理を行った。体調不良者が発生した場合には、看護師が中心となって対応を行い、状況に応じて嘱託医による助言をもらって対応した。
- ・来園者予定者には極力電話やメール等に変更依頼し、急を要す話し合いは換気が行き届く入口ピロティにて短時間での実施とした。
- ・施設関係者に毎月2回のスクリーニング検査を施設内で実施。クラスター発生の抑止、重症化の防止に努めた。また、抗原定性検査キットを配布し、各自においてもより一層の健康管理を依頼した。送迎委託事業者については、感染症研修、車内で使用する消毒用品の貸与、利用者のバス内の様子を含めた健康観察について綿密に情報共有を行った。

- ・変異ウイルスの急拡大等の影響もあり、令和4年1月から2月にかけて、利用者・職員に陽性者が発生した。この間の施設運営については、休止とはせず、区や保健所との連携のもと感染対策を徹底し、陽性者及び濃厚接触者以外の利用希望者の受け入れを継続した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	266,591,889	
受託事業収入	266,091,599	区指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	500,290	作品売上、実習謝礼
支出計	266,591,889	
人件費	148,800,454	常勤22人、非常勤10人
事務費	91,709,087	維持管理、給食調理、送迎委託等
事業費	18,753,166	利用者諸経費
その他	7,329,182	繰入金支出等
収入-支出	0	

4. 事業計画で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 日中活動の充実 >

- ・コロナ禍において全体での行事等が実施できない状況ではあるが、できるだけ利用者の意向を尊重するために少人数で参加でき、短時間であっても楽しめる活動を提供した。(喫茶活動、スポーツ大会の参加、園内コンサートの実施、園芸活動の充実等)

< 利用者の権利擁護と虐待防止 >

- ・虐待防止委員が中心となり、日々の支援を振り返る目的で虐待防止チェックリストを作成した。チェックリストは職員全員からアンケートをもとに日々の支援の中で陥りがちな言動や行動についての確認項目を加え、変更項目があれば更新している。
- ・チェックリストは前期3回、後期3回実施して、集計を職員会議で周知している。その結果、グレーな部分が明確になって不適切な支援を疑われる行動が減ってきた。
- ・送迎委託事業者や給食委託業者についても、利用者の行動制限や身体拘束についての理解を図るために記録の整備や必要性について説明した。

< 地域生活支援の充実 >

- ・家族の高齢化や急な疾病など急な対応が必要とされるケースに関して、世田谷区や相談支援機関と連絡を密にし、必要時には短期入所施設や地域サービス利用に繋げた。
- ・グループホーム体験時には、先方施設への情報提供や家族に詳細な経過報告を実施したことで、安心して親元から離れたところでの宿泊経験を積むことができた。

(2) 地域との関わり障害理解の促進

< 町会・地域団体との連携 >

- ・地元町会およびロータリークラブの協力の元、地域農園の芋ほり会の招待を受け参加した。コロナ禍で外出の機会が減っているため参加希望者が多数いることをお伝えすると(介助してくださる)関係者を増員していただく等、友好的な関係性を継続できた。
- ・利用者と地域住民の方が一緒に刺繍をする体験会を「やさしい手 千歳烏山店」と共同開催した。コロナ禍において少人数の開催であったが障害理解の促進に貢献できた。

< ボランティア・障害理解の促進 >

- ・ボランティアについては、施設外の掲示板や社会福祉協議会の広報誌において募集を継続。しかし新型コロナウイルス感染症予防の観点から外部からの入園を制限した。
(施設脇の花壇の種まき時に大学生1人、刺繍体験会での利用者補助としてボランティア2人参加)
- ・施設事情や地域情報を共有していくために、烏山地域の民生児童委員の方に苦情解決第三者委員を委任した。

< 地域交流 >

- ・地域とのつながりを作るために今年も7月と1月に「コミュニティカフェななつのこ」にて「ななつのこ作品展」を開催した。「利用者の希望ややりたいこと」をテーマと決め、日中活動にて創作品を作成した。来店者の方々から励ましの言葉やメッセージを頂き、利用者には作品を作る励みとなった。
- ・地域住民の協力による牛乳パック回収を始めた。回収チラシの社会福祉協議会ホームページへの掲載や、近隣住宅への配布を行った。牛乳パックを施設に持参された方には利用者手づくりのコスターを利用者から渡して感謝を述べる等、地域との交流を実感できる機会となった。

(3) 危機管理

< 防災・避難訓練 >

- ・年間計画に沿って火災や地震を想定した防災訓練を実施した。普段から、広域避難場所や一時集合所に移動して所要時間や危険場所を確認する等、災害時の備えをしている。
- ・保護者を対象に携帯メール、パソコンメールによる緊急一斉配信の訓練を実施した。
- ・令和2年度に引き続き、職員の防災意識を高めるために福祉園にて普通救命講習会を実施した。これにより、令和3年度より赴任した職員も含めて、昨年度に引き続き職員全員が救命技能認定証を取得している状況が維持できた。

< 安全対策 >

- ・不審者対策については防犯カメラ・カメラ付きインターホン・非常用通報ボタンについての操作方法を職員会議で周知した。
- ・日常点検では業務終了時に職員で手分けして施設建物外周のチェックおよび施錠点検を実施した。
- ・世田谷区防犯メール情報は職員に周知し注意喚起を促した。

< 衛生管理 >

- ・新型コロナウイルス感染症だけでなく、他感染症についての対策として嘔吐物処理やゾーニングの基本的な考え方を題材にした内部研修を実施した。特に汚染地域を特定し復旧の方法等の知識を高めることができた。

(4) 人材育成・活用

< 研修内容 >

- ・各職員が年度内に計画的に研修が受講できるように個別研修計画を作成している。
- ・今年度は多くの異動者や新任職員がいたため、OJT研修として全職員で「職員同士のコミュニケーション力の向上・自己紹介・他己紹介」を実施した。また必要に応じて、グループリーダーや主任のアドバイスを元に、東社協・世田谷区福祉人材育成・研修センター主催の虐待防止・権利擁護や車いす操作等に関する研修に参加した。

- ・利用者の課題解決のために強度行動障害研修や自閉症研修に複数の担当グループ職員が参加した。
- ・所内研修では「モチベーションマネジメント」、オンラインでの「食事介助について」の他、施設看護師・職員による「嘔吐処理」や「てんかん発作」研修を実施した。

<働きやすい職場づくり>

- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止の取り組みとして、シフト勤務やテレワークができるようなネット環境を整備した。
- ・有給休暇等を計画的に取得できるように勤務を調整した。
- ・支援業務を見直し、休憩時間の取得の徹底と時間外勤務の削減を実施した。

<職員メンタルヘルス>

- ・法人の取り組みとして、年に1度職員を対象にしたストレスチェックを実施した。
- ・法人が契約している「東京メンタルヘルス・カウンセリングセンター」による専門スタッフが必要に応じ職員のからの相談に応じている。
- ・体調不良の職員には必要に応じて管理職が面談を実施して、早期に不調が回復できるよう業務の調整等を行った。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

- ・新型コロナウイルス感染拡大防止対応を継続しており、これまでのような活動や行事等をほぼ中止あるいは縮小せざるを得ない状況が続いた。スケジュールの変更が苦手な利用者が多数在籍しているため、活動計画の変更について周知する際には、職員が代替え活動を提示する等、各自に合わせた工夫を要した。
- ・年間を通して見通しが見えない感染状況であったが、職員が短時間で楽しめる活動を提案し、11月に令和3年度施設公開行事「でんでん祭」に替えて「電電パーティー2」を開催した。新たな体験として「園内ゲームセンター」や「ケロポンズダンスコンサート」を開催して、身体的・精神的にもリフレッシュできる機会となった。
- ・利用者がコロナ陽性反応や濃厚接触者となった家族には、健康状況の確認や必要な情報を提供する等、家族が社会から孤立しないように配慮した。
- ・利用自粛をお願いした2月を除けば平均登園率が90%を超えており、指定管理施設として区民のニーズにこたえることができた。
- ・給食業務については、より質の高い給食サービスを提供するために、今年度から給食委託事業者を変更した。準備期間を長めに設定し、利用者の個別状況や嗜好調査結果を引き継いだ。またコロナ禍で給食試食会を実施できなかったが、保護者会にて給食委託業者および調理チーフによる説明会を実施し、その結果、今年度安定した給食を提供でき施設満足度調査でも満足評価を得ることができた。
- ・毎月実施する保護者会も分散保護者会、班別懇談会の2回しか実施できなかった。そのため、日々の活動内容の紹介や家族の意見を伺う機会として、家族向けに「きゅうでんたより」を毎月2回以上発行、Twitterを毎週1回投稿した。
- ・給田地域との関わりを促進するために、苦情解決第三者委員を烏山地域の民生児童委員に依頼し承諾を得た。今後も福祉園が地域での役割を担えるように、引き続き町会や民生委員や地域社会福祉協議会との関係性を継続させるよう努めたい。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<p>コロナ禍で制約が多い中、OJTやオンライン等、職員の研修体制を充実させ利用者サービスの質の向上を図った。また、新型コロナウイルス感染症の対応については、感染者数の増加はあったものの、保健所等の指導を受ける等、改めて感染拡大防止や徹底した集団感染の予防に努め、継続して運営を行った。</p>			
項目別評価結果			
<p>評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）</p>			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			<u>12</u>
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			<u>19</u>
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			<u>7</u>
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			<u>23</u>
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	3/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			<u>6</u>
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
<p>総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上）</p>			

B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）		
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1．施設の維持管理	12 / 13	
2．施設の運営	19 / 26	地域のコミュニティカフェで利用者の作品展を開催し、地域とのつながりを深めた。
3．事故や緊急時等への対応	7 / 9	施設内で普通救命講習を実施し、職員全員が救命技能認定証を取得。職員の防災意識を高めた。
4．サービス向上の取組み	23 / 30	施設や職員の状況に応じ、必要な研修を受講できるような体制を整え、施設内の課題解決につなげている。
5．収支状況	6 / 9	
6．改善の取組み	2 / 3	
合計	69 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
年度評価所見		
<p>全ての項目において要求水準を満たしており、かつ令和2年度に引き続き、施設内で職員全員が救命技能認定証を取得している状況を維持し、職員の防災意識を高めるなど、緊急時に備えた利用者の安全性向上への取組みを評価し、総合評価をAと判断する。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>現在も要求水準は満たしているが、更なるサービス向上の為、利用者の意向の把握や施設支援への反映の仕組みを充実させ、利用者サービスの質の向上を図るよう促していく。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を引き続き図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組むよう指導する。</p>		

令和3年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立岡本福祉作業ホーム・同玉堤分場

施設住所：(本園) 世田谷区岡本2-33-24

(分場) 世田谷区玉堤2-3-1ポヌール玉堤地下1階

指定管理者：社会福祉法人 泉会

指定期間：令和3年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に身体障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項(令和4年3月31日現在)

(1) 事業内容

実施事業

生活介護事業：介護を必要とする方に、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。

本園：定員 24人 登録人数 24人

就労継続支援B型：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園：定員 10人 登録人数 9人

分場：定員 13人 登録人数 16人

就労移行支援事業：一般企業等への就労を希望する方に、一定期間、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園：定員 6人 登録人数 0人

分場：定員 6人 登録人数 0人

【本園】

<生活介護>

施設内活動

創作活動

織り、紙すき、パソコン、陶芸、絵画、園芸等

余暇活動

映画鑑賞、クラブ活動、季節プログラム

(うちわ作り、七夕、ハロウィン、節分等)

リラクゼーション

足浴、手浴、マットストレッチ、運動プログラム、体操等

グループ活動

新型コロナウイルスの影響により未実施

施設外活動

近隣学校の勉強会、ボランティアセミナー、作品展

外出活動

近隣散歩

<就労継続支援B型>

施設内活動

作業活動

コーヒー袋詰、ポーチ・巾着、広報紙発行、宅配寿司箸等梱包、コンテナ作業、封筒作り、ドッグフード袋詰めボールペン組み立て等

施設外活動

作業活動

公園清掃、駐輪場清掃、交換便収受、販売会

外出活動

初詣

工賃について

作業種目別収入 官公需作業 296,588 円 受注作業 468,337 円
 製品作業 653,100 円
 合計 1,418,025 円

年間工賃支給額 1,022,330 円

全体月平均工賃 9,926 円/1 人 (昨年度比 2,083 円増)

< 就労移行支援 >

施設内活動 利用者不在の為、未実施
 その他 世田谷区就労ネットワーク定例会 (事例検討・模擬面接・合同就労プログラム・合同研修会他)

【分場】

< 就労継続支援 B 型 >

施設内活動

作業活動 クッキー製造・販売、紙すき
 余暇活動 クラブ活動 (書道・スポーツ・ゲーム)

施設外活動 施設テラス販売、製品納品、販売会

外出活動 日帰り旅行 初詣

工賃について

作業種目別収入 製品作業 3,095,940 円
 合計 3,095,940 円

年間工賃支給額 2,055,841 円

全体月平均工賃 12,118 円/1 人 (昨年度比 4,441 円増)

< 就労移行支援 >

施設内活動 利用者不在の為、未実施
 その他 世田谷区就労ネットワーク定例会 (事例検討・模擬面接・合同就労プログラム・合同研修会他)

年間行事 (新型コロナウイルス感染症のため規模を縮小し実施)

月	内 容	月	内 容
4 月		10 月	まるごとおかもと (リモート交流)
5 月	うちわ作り	11 月	Enjoy 玉堤 festival 日帰り旅行
6 月	チャレンジコース (栄養教室) 家族懇談会	12 月	家族懇談会、健康診断、ボランティア感謝の会、クリスマス会
7 月	七夕イベント	1 月	チャレンジコース健康教室 初詣
8 月		2 月	チャレンジコース健康教室 地域とともに 作品展「おかしなお花畑」
9 月		3 月	クラフトフェスティバル 調理実習

(2) 利用状況

障害支援区分(事業ごと)

<本園>

	区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
生活	10人	8人	6人	0人	0人	0人	0人	24人
継続	0人	4人	3人	2人	0人	0人	0人	9人
移行	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人

<分場>

	区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
継続	0人	1人	4人	5人	1人	0人	5人	16人
移行	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	1人
【本園】	愛の手帳	1度								0人	2級	0人
		2度	3人			2人				5人	なし	32人
		3度	1人							1人	計	33人
		4度	4人	1人	1人			1人		7人		
		なし	16人	3人			1人			20人		
	計	24人	4人	1人	2人	1人	1人	0人	0人	33人		
【分場】	愛の手帳	1度								0人	2級	3人
		2度								0人	3級	0人
		3度	1人	1人					1人	3人	なし	13人
		4度			1人	1人			1人	3人	計	16人
		なし	2人	4人	1人	1人	1人		1人	10人		
	計	3人	5人	2人	2人	1人	0人	0人	3人	16人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	0件	-

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

昨年度に引き続き基本的な感染対策を徹底した。また、世田谷区保健福祉政策課が実施する感染症アドバイザーによる助言事業を活用し、ゾーニングや飛沫飛散防止対策、換気、消毒の方法など、現場の状況を踏まえた専門家の知見を得ることで、新型コロナウイルス感染症の予防や蔓延防止に繋がる効果的な対応が行えた。

緊急事態宣言・蔓延防止等重点措置期間は、専門職・ボランティアを含む外部からの来所を休止し、宣言解除後は日々の感染状況に応じて受け入れを行った。活動や行事において、人が集まる場面では、基本的な感染対策に加え、状況に応じた対策を参加者に理解を得たうえで実施するようにした。

職員・利用者の検温等の健康チェックも継続した。職員は、世田谷区社会的検査（PCR検査）の定期的な受検と、終了後も抗原検査キットによる検査を定期的実施し、無症状感染による利用者への感染防止対策や、集団感染リスク対策を継続的に行った。

変異ウイルスの急拡大等の影響もあり、利用者・職員に陽性者が発生した。この間の施設運営については、休止とはせず、区や保健所との連携のもと感染対策を徹底し、陽性者及び濃厚接触者以外の利用希望者の受け入れを継続した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額	備考
収入計	248,214,662	
受託事業収入	246,981,637	指定管理料（処遇改善加算含む）
その他収入	1,233,025	雑収入等
支出計	248,214,662	
人件費	122,498,506	常勤16人、非常勤18人、嘱託12人
事業費	20,753,857	利用者活動費、諸経費
事務費	96,972,052	維持管理、給食調理、送迎委託等
その他支出	7,990,247	退職準備金、繰入金支出等
収入 - 支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 支援 >

生活介護では、コロナ禍の中で養われた経験を基に、利用者楽しんで頂けるよう昨年度以上に企画・行事を多数行った。旅行行事の代案である「クラフトフェスティバル」では、キャンディーアーティストやキャンドル作りの講師を招き、体験型イベントを開催した。また、クリスマス会では、弦楽三重奏のコンサートも開催

した。久しぶりに外部団体を招くことができ、利用者の満足度も大変高かった。その他「うちわ作り」「七夕祭り」「プラネタリウム」「ハロウィンイベント」「芋ほり大会」「書初め大会」「福笑い大会」「節分イベント」「ひな祭りイベント」など、多くの季節行事を、感染予防対策を施しながら実施した。

就労事業では、昨年度に引き続き社会マナー、工賃支給の仕組みや、就労作業の受注、納品等についての勉強会を行い「働く事（作業する事）」の理解に努めた。また、作業会議では、個々に毎月の作業への姿勢を振り返ったり、他者の良いところを伝えたりする等、作業意欲向上の取り組みも行った。

今年度の勉強会「チャレンジコース」では、全利用者を対象に、保健・栄養・フリーテーマをそれぞれ実施した。フリーテーマではウォルト・ディズニーの波乱万丈の人生を振り返り、「夢を叶える秘訣（好奇心・勇気・継続・自信）」を個別支援計画と関連付けながらクイズと資料説明を交え、楽しく学べるよう工夫した。

また、当施設は東京都の加算で一番高い加算である、「人員配置体制加算（手厚い人員配置をしている事業者を評価する加算）」と、「福祉専門職員配置等加算（福祉専門職員の配置を評価する加算）」を取得しており、手厚い人員体制と専門性の高い職員配置を行っている。

< 権利擁護 >

人権・利用者自己決定の尊重を基本姿勢とし、泉会利用者支援ガイドラインを基に利用者支援を行った。全職員対象の法人理念研修では、「虐待防止・権利擁護」について、リモートでの講義を受け「障害者福祉事業の存在理由」「虐待が起こりやすい環境」等を再確認し、職員それぞれがレポートを提出した。また、法人利用者支援ガイドラインにおける事例をテーマとし、自分の日頃の言動を、様々な立場で振り返るロールプレイを中心とした所内研修を年6回（内2回は本園・分場合同）実施した。

年4回の「虐待防止セルフチェック」も実施し、集約した結果については会議で共有し、法人内の他施設の結果も運営会議（法人課長会議）で共有した。一定期間の自らの支援・言動の振り返り、自らの状態を客観的に知る機会として、今後も継続していく。

< 給食提供 >

食事介助方法の課題や、利用者から介助・食形態についての質問・希望など、随時、栄養士・言語聴覚士等の専門職から助言を受けながら支援を行った。利用者の希望と安全性を考えながら、ご本人の気持ちに沿った給食提供を行った。

栄養教室では、「健康的な食生活のために」と題し、食事バランスについてDVD視聴を交えつつ説明した。職員が事前に作成した郷土料理の紹介ビデオも視聴し、食の興味に繋げた。

給食会議は、利用者が直接給食業者に意見を伝えられるように開催した。日々の食事内容の感想を聞き、リクエストメニューを献立に取り入れ、満足度アップに努めた。また、昨年度同様、時間差による少人数の給食提供を行い、新型コロナウイルス感染予防にも取り組んだ。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< ボランティアの募集・活用等 >

緊急事態宣言・蔓延防止等重点措置期間は、ボランティアの受け入れを休止した。宣言解除後は日々の感染状況に応じて受け入れを行っていたため、新たなボランティアの募集は積極的には行わなかった。希望があった際には、施設活動における感染症対策の願いを書面で配布・口頭説明し、ご理解を得た上での活動参加をお願いした。

法人全体で障害者雇用促進の委員会を立ち上げ、法人全体で3人、岡本福祉作業ホームで1人の障害者を雇用する事ができた。

< 作成物等の展示 >

生活介護事業の創作活動で作成している絵画、陶芸作品等を発表する場として、区内の合同展覧会（オムニバス展）や、障害者美術展等に出展をした。

毎年開催している作品展は、世田谷美術館にて、岡本福祉作業ホーム作品展「おかしなお花畑」を開催した。利用者が1年かけて作成した作品だけでなく、テーマに沿った装飾や作品を共同制作し、開催に向けて気持ちを高めた。時短・限定公開等の感染対策を講じながらの開催であった為、例年と比較すると少ない来客者数であったが、一般の方に加え、ご家族や友人、ボランティア、その他の関係者等に見学に来ていただき、各々の作品を披露することができた。

コロナ禍の影響で自粛しているが、個人的に個展を開催する利用者も増えてきており、今後もボランティアとの調整や展示作品に係る協力をしていく。

< 地域交流 >

年間計画で参加を予定していた地域交流行事は、今年度も自粛が相次いだ。地域の方へ向けた施設公開行事においては、本園は「他施設とのリモート交流会」、分場では「地域の方への製品サンプリング活動」と例年の集客行事ではなく、昨年度と同様に別の形で行った。

地域の中学高等学校の勉強会やボランティアセミナーにおいては、参加者を減らして参加をした。勉強会では職員が障害者施設や活動内容の説明を行い、利用者が自分の生き立ちや現在の生活状況を説明した。多くの学生から「障害に対するイメージが変わった」と感想をいただき、障害者施設・障害理解につながる機会となった。また、昨年度中止となったボランティアセミナーはリモートで実施し、日頃のボランティア活動の説明や、利用者との交流を行った。オンライン上ではあったが、多くの人前で自らの活動を発表したり、質問に答えたりする貴重な機会となった。

「ボランティア感謝祭」は、昨年度と同様に歌や劇等を披露する事は出来なかったが、ボランティアの方をお招きし、プレゼントや利用者からのメッセージ集をお渡しした。参加できなかった方にも手紙を添えてお送りし、日頃お世話になっている事への感謝の気持ちを伝えた。

(3) 危機管理

< 防災 >

自主避難訓練を含む防災訓練を本園6回、分場6回実施した。福祉避難所として、世田谷区の福祉避難所講演会及び、全体会に参加し、福祉避難所防災マニュアルを使用した訓練も実施した。施設各所に配備した非常食・保存水・感染予防用品など定期的に確認し、使用期限に応じて入れ替えを行い、個数や使用期限のリストも作成した。

分場では、水害時におけるマニュアルの読み合わせ確認や、避難訓練を実施した。世田谷区のSNS等からの情報や警報を基に早期対応を行い、マニュアルに沿った土嚢積みや防水シートの設置を行い水害に備えた。

法人が契約している安否確認サービスを利用し、毎月11日にメールによる大規模震災を想定した安否確認訓練を継続して行った。昨年度に引き続き、地域の防災訓練は実施されなかった。次年度以降の再開後に参加していく。

< 防犯 >

防犯カメラ・防犯ブザーの設置により、施設入口部の状況確認や記録、緊急時の対策を継続し、防犯カメラの存在を表す掲示も行った。コロナ対策として行っている窓を開けての常時換気も、防犯カメラの設置箇所を中心に行った。

施設外周の定期的な清掃を行い、不要物の投棄等に目を見張る事で、不法投棄を防いだ。

トイレ借用等の短時間の来訪者に対しても、記名・検温・手指消毒・名札(来客者)付けを徹底して行い、施設内に未確認の来訪者が居ない状況を目視確認できる環境づくりを徹底した。

< 衛生管理 >

感染症対策の基本に戻り、手洗い、マスク着用、施設内消毒等を欠かさず行うことに徹した。1日3回の館内消毒の実施や、手指や使用品の消毒を常に行えるよう、消毒液やペーパー類の設置個所を増やした。

利用者、ご家族の協力を得て、利用者の検温チェックを通年とし、検温表チェック時には、風邪症状の有無など個別状態観察も行った。施設各所には利用者特性に応じた感染対策備品の設置を進め、職員は常時アルコールスプレーを携帯した。

(4) 人材育成・活用

< 研修内容 >

法人研修部会が中心となり、所内研修を計画的に行った。法人理念研修、利用者支援ガイドライン研修(共に全職員参加)、階層別研修をそれぞれ実施し、各職員のスキルアップに努めた。経験に応じた別施設への交換研修も行い、他事業所の良いところ、また自施設の課題等を体感する機会となった。

所外研修は、昨年度整えたりリモート環境により、スムーズに受講する事ができた。キャリアパスに連動した各階層別研修や、個々の担当業務や役割により、介助や対応技術向上、資格取得・更新、メンタルヘルス等の研修を受講した。また、地域内の自立支援協議会の研修にも参加し、地域の課題や情報共有にも努めた。

<働きやすい職場づくり>

昨年度に引き続き、働き方改革の実施を受け有給休暇管理を行った。消化義務日数に達するまでは、事務所内に全職員の有給消化状況を張り出し、滞っている職員に対しては、計画を立てて期限までの消化を促した。また、年間予定において、会議や研修等の実施日を調整し、週末を絡めた連休が取りやすい環境づくりを行った。

新型コロナウイルス蔓延に伴い、法人内でワクチン接種における特別休暇を設定した。職員が安心して、早い段階での接種を積極的に受けられるよう、ワクチン接種や接種後の副反応時においては、特別休暇を取得できるようにした。

<実習生の受け入れ>

今年度も、新型コロナウイルスの影響で学校からの実習中止連絡が相次いたが、社会福祉士実習で3人、ガイドヘルパー実習で10人を少人数に分けて受け入れた。受け入れの際には、時間短縮や必要な施設での感染防止対策を、学校や実習生へ事前に説明をした。例年と比べ利用者と関わる時間は少なくなったが、コロナ禍での福祉施設、施設職員の対応等も含めて学んでいただくことができた。また、特別支援学校高等部保護者の作業体験の実習も3人を少人数に分けて実施した。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

（1）工賃アップの取組み

本園では、下請け作業の受注箇所・量を増やし、単発的な下請け作業も積極的に引き受け、昨年度で終了した取引先のマイナス分を埋める事が出来た。

工賃アップに向けての話し合いも多く設け、青果仕入れ販売、所内飲料販売の運営等の実施、また、自主生産品としてステンシルを活用した新規布製品の販売など、多数の新たな試みを行い、製品の全体売り上げは前年度比153.2%となった。

分場では、催事や販売会の自粛に対応するため、販売促進用具をそろえ、施設敷地内での対面販売を毎日実施した。月に1～2回休日にも実施し、売り上げ増につなげた。実施時には、岡本福祉作業ホーム本園、他事業所の製品も取り扱い、売り上げに貢献した。

また、紙すきを用いて手作りクッキーのラベルや付属するメッセージカードを作成し、催事やギフト、季節行事等での活用を始めた。さらに、施設・製品の存在をより多くの方に知っていただく為、利用者・職員で、製品引き換えチラシのサンプリングを数日間に渡って実施した。子供や親子連れ、また地域のサークル活動の方等から反響があり、その後の売り上げ増に繋がった。結果、本園・分場合算の年間平均工賃は、前年度比145.1%であった。新たな試みが今後も売り上げ増や工賃アップに繋がるよう、検証しながら取り組んでいく。

（2）環境整備

老朽化が進んでいる施設内で安全に活動が出来るよう、世田谷区と相談をしながら環境整備に努めた。本園ではエレベーター内部機器の交換工事が1か月に渡って行われ、安全面が向上した。利用者・ご家族から要望が多かった温水自動水栓への導

入を一部の箇所のみであるが行った。また、高さの調節可能な作業台を購入し、利用者の体形や、様々なサイズの車椅子にも対応できるようになった。今後も世田谷区とも連携しながら利用者が安心・安全・快適に活動できるよう、環境を整えていく。

(3) 環境に配慮した取組み

光熱水費の削減を事業目標として取り組んだ。全職員に現状の削減可能箇所や方法、また既に自らが意識し取り組んでいる事をアンケートで集計し取組み内容を決定した。この取組みを進めるための節電担当を選出し、担当より職員会議で取組み方法を周知した。日々の打ち合わせで、取組みの成果や結果を伝え意識向上を図ったことにより大きく成果が表れた月もあったが、コロナ感染対策による換気と室温調整の影響等もあり、前年比103%と、目標値は未達成であった。次年度以降も職員間で意識向上を図り、目標達成に向けて取り組んでいく。

6. 事業実績の評価(施設管理所管課による評価)

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
コロナ禍の中でもオンラインの活用など工夫を凝らしながら地域交流を図り、障害理解の促進に努めた。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、日々感染拡大の防止に取り組み、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行った。			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている(改善指導等が必要となる)	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			21
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			8
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			21
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		

項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	12 / 13	
2. 施設の運営	21 / 26	積極的な地域交流や障害者雇用に取り組み、障害者理解・雇用の促進を図っている。
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	施設全体で訓練の実施や災害時に備えた準備を定期的に行い、災害に対する意識の向上を図っている。
4. サービス向上の取組み	21 / 30	新たな取組を多く取り入れ、工賃向上に繋げている。
5. 収支状況	6 / 9	
6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	70 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
年度評価所見		
全ての項において要求水準を満たしており、かつ地域交流と自主生産品を組み合わせた活動や、新規事業に取り組むことで工賃向上の成果を出す等積極的な姿勢を評価し、総合評価をAと判断する。		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
現在も要求水準は満たしているが、今後も防災意識を高めつつ、マニュアルの整備や、積極的な防災訓練・水害対策の実施を促す。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を引き続き図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組むよう指導する。		

令和3年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立障害者就労支援センターすきっぷ、同就労相談室

施設住所：世田谷区船橋5-33-1

指定管理者：社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和4年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業

就労移行支援事業：一般企業等への就労を希望する方に、一定期間、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

定員 40人 登録人数 28人

就労定着支援事業：就労移行支援、就労継続支援、生活介護、自立訓練の利用を経て一般就労へ移行した障害者で、就労に伴う環境変化により生活面の課題が生じている方に対して、一定期間、相談を通じて就労に伴う生活面の課題を把握するとともに、企業や関係機関等との連絡やそれに伴う課題解決に向けて支援を行う。

登録人数 32人

就 労 相 談：就労を希望している、または就労中の障害のある方の相談支援を行っている。

登録人数 605人

概要

就労移行支援事業：2つの授産作業（印刷、クリーニング）を通して、基本的な労働習慣の獲得、作業能力の向上、職域拡大に取り組んでいる。

就労定着支援事業：平成30年度よりサービス提供を開始し、地域での継続的な就労を目指す。

就 労 相 談：就労を目指し、公開求人だけでなく、本人のニーズに合わせた業種、勤務地などを検討し柔軟に職場開拓を行っている。

施設内活動

< 通所 >

生産活動 区事業所封筒印刷と名刺作成等、老人ホームのリネンサプライ（月・火・木・金）

生活活動 小グループによる社会生活力プログラム（水曜日午前）

その他 全体活動(就職する為の学習会等)

外出活動 企業等見学、区役所、グループホーム、企業体験実習、雇用前 提実習			
年間行事			
月	内 容	月	内 容
4月	入所式 全体活動（個別支援計画） （工賃の仕組み）	10月	入所式 全体活動（携帯電話のマナー を学ぶ）フレンドパーク 日帰りバスハイク
5月	入所式 全体活動（社会人としての 身だしなみ）	11月	
6月	全体活動（会社で求められる 人とは）	12月	クリスマスコンサート 永年勤続表彰式 於：日本大学文理学部
7月	入所式	1月	全体活動（健康講座）
8月		2月	
9月	全体活動（異性との付き合い 方について）	3月	

(2) 利用状況

障害支援区分

	区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
移行	0人	0人	4人	11人	6人	1人	6人	28人
定着	0人	0人	5人	8人	6人	2人	11人	32人
相談								605人

就労相談は利用にあたり障害支援区分認定を要しないため、合計のみ記載する。

障害の程度

【就労移行】	愛の手帳	身体障害者手帳								計	精神障害者 保健福祉手 帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	0人
	1度								0人	0人	2級	1人
	2度								0人	0人	3級	1人
	3度	1人							13人	14人	なし	26人
	4度					1人	1人		12人	14人	計	28人
	なし								0人	0人		
	計	1人	0人	0人	0人	1人	1人	0人	25人	28人		

【就労定着】			身体障害者手帳							計	精神障害者 保健福祉手 帳		
			1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級		なし	1級	0人
	愛の手帳	1度								0人	0人	2級	1人
		2度								0人	0人	3級	0人
		3度		1人	1人					9人	11人	なし	31人
		4度	1人							20人	21人	計	32人
		なし								0人	0人		
計		1人	1人	1人	0人	0人	0人	0人	29人	32人			
【すきっぷ就労相談室】			身体障害者手帳							計	精神障害者 保健福祉手 帳		
			1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級		なし	1級	1人
	愛の手帳	1度										2級	20人
		2度								3人	3人	3級	40人
		3度	3人	1人	1人		1人			89人	95人	なし	544人
		4度	4人	7人	2人	8人		3人		413人	437人	計	605人
		なし	1人	5人	2人					62人	70人		
計		8人	13人	5人	8人	1人	3人	0人	567人	605人			

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	0件	-

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、定期的な手洗い講座の実施、施設内に自動のソープディスペンサーや消毒薬の設置などを行うことで衛生管理を徹底した。

施設内の消毒作業や来館者の消毒・検温を徹底し、集団感染リスクの低減を図ることで、施設職員及び利用者本人への感染を防ぐことができた。

変異ウイルスの急拡大等の影響もあり、その結果、年度内にも利用者・職員・施設関係者に数件の感染が発生したが、区や保健所との連携のもと感染対策を徹底することにより、感染拡大には至らず陽性者及び濃厚接触者以外の利用希望者の受け入れを継続した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	176,593,190	
受託事業収入	176,069,504	区指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	523,686	受入研修費収入、退職給付引当取崩収入等
支出計	176,593,190	
人件費	114,613,725	常勤16人(就労相談室3人含む)非常勤8人
事務費	26,844,004	維持管理、給食調理委託等
事業費	24,640,096	利用者諸経費
その他	10,495,365	退職給付引当支出、繰入金支出等
収入-支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 就労支援の取組み >

「福祉専門職員配置等加算(福祉専門職員の配置を評価する加算)」を取得しており、世田谷区における障害者就労支援センターとして手厚い人員体制と専門性の高い職員の配置を行いながら積極的に就労支援に取り組んだ。

令和3年度は新型コロナウイルス感染拡大のため、たびたび緊急事態宣言が発出され、その間、職場見学、職場実習等の就職活動に大きな影響があった。しかし、宣言解除と共に求職活動を再開し、積極的に活動することで、就労移行支援事業からは13人、就労相談からは10人の新規就職者を出すことができた。コロナ禍における求職活動の傾向として、都心への移動を避け、地域での就労を実現する取組みを行った結果、地域の施設、病院、店舗等への就職が増えた。

利用者の就職にあたっては、利用者・家族のニーズを最優先し、個々の希望、職業能力に応じた就職先をあっせんした。

就職先の選定にあたっては、ハローワーク等で公開される求人への応募だけでなく、利用者個々の希望に合致した就職先の開拓を行った。また、OBへのアフターケアを通し、新たな求人を得ることで多様な働く場を提供した。

就労定着支援では、登録している対象者に対して月一回以上の支援を行った。特にコロナ禍において自宅待機、在宅勤務を余儀なくされている対象者に対しては、月に複数回のすきっぷ本所での面談機会を提供し、本所、分室での居場所利用などを積極的に促し、在宅生活によるストレス軽減、運動不足の解消を図った。

就労生活を送る上で必要な生活に関する知識・技術の獲得を目的とし、社会生活力プログラムを中心とした生活に関するプログラムを実施し、本人の生活力向上へつなげている。

余暇支援の充実にあたっては、これまで通りのイベントが実施できない中、少人数による手作りの会などを開催し、一人一人で完結できるイベントを行うこと

で良い評判を得られた。

< 利用者の高齢化、家族への支援 >

アフターケアにおいては、就職後20年以上を経過する者も多数おり、長く働く中での生活環境の変化などが課題となった。家族の状況変化による独居の支援のため、グループホームの利用支援や通勤寮への入寮支援などを行った。また、利用者のみならず家族の高齢化から、家庭全体を支援する必要性が生じたケースがあり、あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）や相談支援事業者を巻き込んだ包括的な支援を行った。

通所利用中の利用者に対しては、将来の生活環境の変化に対応できるよう社会生活力プログラムを実施し、自身の生活力を確認した上で、できることできないこと、支援を受けるべきこと、自立して行うべきことなどを精査し自己理解を深めるプログラムの提供を行った。

< アセスメントの充実 >

令和2年度に大幅な見直しをおこなった精密評価を基に、実習生評価も同じ指標を用いたアセスメントを行った。より具体的なアセスメントが可能となったと共に、入所後の支援計画作成にアセスメント内容を反映することができ、実習中から入所後の支援計画作成まで一貫した支援を提供できた。精密評価を行う際には、家族、保健福祉課ワーカー、相談支援事業者等関係者に参加してもらい、関係者全員が利用者の課題について共通理解を持つことができた。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 地域交流・町会との連携 >

コロナ禍で各種イベントが中止となる中、加盟している地域町内会と、地域の防犯体制の状況（防犯カメラの設置状況等）について情報交換を行った。また、町会長の入所式への参加を依頼することで町会との結びつきを強めた。

< 地域のイベントへの参加 >

コロナ禍で各種イベントが中止となったが、就労相談室では3月に行われた「砧地域ご近所フォーラム」に副実行委員長として企画運営に携わり、開催当日はオンライン配信担当として参加した。

< 他施設連携 >

砧地域自立支援協議会には実行委員として職員が関わり、定例的に地域の福祉課題の検討、改善案の実行等に関わった。11月に行われたシンポジウムにも実行委員として参加し、活動の一環を担うことができた。

区内就労支援ネットワークとしての事務局機能を担い、月1回定例会議を開催した。会議には区内の就労移行支援、就労継続支援B型等関係施設が参加し、利用者のアセスメントの方法、職場開拓の方法、求人情報の共有などを行った。

(3) 危機管理

< 施設内環境整備 >

施設開設より23年が経過し、施設内の様々な箇所での修繕等が必要な状態にあ

るが、適宜所管課と情報共有をしながら利用者の活動に支障がないように整備を行った。

< 衛生管理 >

施設内の衛生管理を徹底するために、職員が共有部分の消毒を行うと共に、利用者への提供作業の一環としてドアノブ等日常的に消毒を行った。所内消毒設備、手指洗浄設備を充実させ、衛生講習を行うことで利用者の衛生意識を高めた。

< 防災防犯・避難訓練 >

年間に4回、全利用者、職員、実習生を含め火災・地震想定での避難訓練を行った。発災想定場所に依じて避難経路を変更し、如何なる場合も冷静に安全に避難ができるよう常に緊張感を持った訓練を行うことができた。

また、職員が参加した福祉避難所施設連絡会において施設個別訓練を検討し、その資料に沿った訓練も行った。

防犯対策として施設内外5か所に防犯カメラを設置し24時間監視体制と共に緊急通報装置を設け、緊急時への対応を整備している。また緊急時の不審者への防犯マニュアルを整備し、職員研修において催涙スプレーの活用などの対応方法について周知を行った。

(4) 人材育成・活用

< 職員研修 >

新任職員の入職に伴い、所内研修を実施し即戦力となる職員の人材育成を行った。研修内容は、我が国の就労支援の変遷、障害者雇用制度、世田谷区の就労支援ネットワーク、所内の帳票類等の作成・処理などについて、主任以上の職員が研修を行った。

< 実習生の受け入れ >

将来の福祉人材の育成のため、社会福祉士の現場実習の受け入れを行った。大学等5校より10人の実習生を受け入れ、所内での実習だけでなく、就労中のOBOGの定着支援など様々な学びの場を提供した。

特別支援学校高等部の現場実習、随時利用の入所判定実習を随時受け入れ、年間を通じて16人の実習生の受け入れを行った。

< 働きやすい職場づくり >

業務の効率化、職員の業務負担の軽減のため、昨年度に増設したノートパソコンを活用して、所内の様々な場所で職員の都合に合わせて事務作業を行えるようにした。

行事の起案、研修受講など、年度当初に把握できるものについては年間計画を立て事前に周知し、計画的に準備を進められるようにした。

起案や記録の精査を行い、必要なもの、簡素化できるものなどを決め、書面等の整理を行った。

ノー残業デイを設け、一斉退勤することで適切にワークライフバランスを取れるよう工夫した。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

（1）通所

一般就労に向け、様々な利用者の課題に応じた個別のプログラムを提供した。その結果、13人が就職した。

就労定着支援事業を平成30年度より事業開始し、延べ31人の登録者と契約、支援を実施した。

定着支援事業の対象とならない、OBOGへの支援を実施し、80%の就労継続率を維持した。個別には離転職の支援を行い、当該OBの豊かな地域生活の実現を図った。

（2）相談

10人の新規就職を実現した。公開求人だけでなく、本人のニーズに合わせた業種、勤務地などを検討し柔軟に職場開拓を行った。内1人の発達障害者（精神保健福祉手帳保持）の完全在宅勤務による就職を実現した。また、保護的就労従事者からは、1人の一般就労を実現した。

コロナ禍で各種イベントが中止となったが、就労相談室では、3月に行われた「砧地域ご近所フォーラム」に、副実行委員長として企画運営に携わった。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
利用者のアセスメントを充実し、個々の希望も踏まえながら能力・特性に応じた就労支援を行うとともに、施設内での新任研修を取り組むなど、支援力の向上にも努めた。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、日々感染拡大の防止に取り組み、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行った。			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			1 2
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/3	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			2 1
設置目的等の理解	2/3	個人情報漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			6
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			2 3
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3

利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			<u>6</u>
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	21 / 26	コロナ禍の中でも町会との情報交換の場の設置など地域とのつながりを意識した運営を行っている。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9		
4. サービス向上の取組み	23 / 30	公開求人にとらわれず利用者や家族のニーズを最優先とした就職先の開拓に積極的に取り組んでいる。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	70 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
すべての項目において要求水準を満たしており、就労後のアフターケアにも力を注ぎ、関係機関との連携による地域生活支援に取り組んでいる点を評価し、総合評価をAと判断する。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、利用者のニーズや職業能力の把握、個々の課題に対応したプログラムの提供及び、就労の定着を見据えた支援を促していく。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を引き続き図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組むよう指導する。			

令和3年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立下馬福祉工房
 施設住所：世田谷区下馬2-20-14
 指定管理者：社会福祉法人せたがや櫨の木会
 指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和4年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業			
就労継続B型支援事業：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。 定員 35人 登録人数 35人			
概要			
関係性の深まりを意図して5グループ担当制とし、「楽しく働く」「一生懸命に働く」「チャレンジする」「応援する」をモットーに、個別支援計画に沿って「働くものとしての自立」「生活者としての自立」「社会人としての自立」に向け、支援を行った。			
工賃について			
作業種目別収入 自主生産 6,683,396 円、清掃 2,117,524 円、受託加工 747,092 円			
年間工賃支払総額 7,316,240 円、			
全体月平均工賃 18,065 円/人（昨年度比 4,390 円増）			
所外実習 - 喫茶実習 4 人、区役所実習 3 人希望したが実績なし			
共同作業参加 3 回×2 人			
施設内活動			
作業支援 焼き菓子製造販売、各種封入作業、公園清掃			
生活支援 朝体操、発表タイム、誕生会、嘱託医健診			
余暇活動 美術、体操、季節行事			
施設外活動 給料買物、お茶会（毎月）、喫茶実習、納涼会、忘年会			
外出活動 アート展見学、スポーツの集い、さつまいも掘り			
年間行事（新型コロナウイルス感染症により規模を縮小し実施）			
月	内 容	月	内 容
4月	お花見	10月	さつまいも掘り
5月	母の日プレゼント買物	11月	世田谷美術館アート展見学
6月	父の日プレゼント買物	12月	スポーツの集い（リモート） クリスマス会、忘年会、ボーナス支給
7月	七夕	1月	
8月	ボーナス支給	2月	節分福まき、バレンタインデー
9月	納涼会、歯科検診・歯磨き指導	3月	ホワイトデー、おたがいさまパーティー職員送別会

(2) 利用状況

障害支援区分

区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
0 人	4 人	18 人	6 人	2 人	0 人	5 人	35 人

障害の程度

		身体障害者手帳							計	精神障害者保健福祉手帳		
		1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級		なし	1 級	2 級
愛の手帳	1 度									0 人		
	2 度								17 人	17 人		
	3 度			1 人					14 人	15 人		35 人
	4 度								3 人	3 人		
	なし									0 人		
計		0 人	0 人	1 人	0 人	0 人	0 人	0 人	34 人	35 人		35 人

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0 件	-
事故	0 件	-

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和 2 年 2 月 2 4 日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

日々社会状況が変化する中、国・東京都からの情報を収集し、世田谷区や法人と連絡を取り合いながら施設運営を行った。3 回のワクチン巡回接種を施設として行い、職員の PCR 検査や抗原検査を行うなど感染予防、蔓延防止の対策・対応を実施した。

令和 3 年度も引き続き、毎日の施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理、定期的な換気、1 日 2 回の消毒等を行うとともに、来所者に対しての手指の消毒と検温、職員・利用者の PCR 検査、抗原検査の受検などを行い集団感染リスクの低減を図り、施設職員及び利用者本人への感染を最小限にする手立てを講じた。

その結果、年度内に陽性者が発生したが、いずれも施設内で他者へ感染する事なく、感染拡大を防ぐことができた。

3 . 指定管理に関する業務の収支

項目	金額 (円)	備考
収入計	87,141,300	
受託事業収入	86,978,690	区指定管理料 (処遇改善加算含む)
その他収入	162,610	寄付金、利息、実習生受け入れ謝礼

支出計	87,141,300	
人件費	58,688,019	正規職員 8 人、有期契約職員 5 人
事務費	8,848,251	給食調理委託等
事業費	6,244,983	利用者諸経費
その他	13,360,047	拠点区分間繰入金等
収入 - 支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 支援のアピールポイント >

職員全員が、利用者の個別支援計画を共通理解し、日々の振り返りを丁寧に行い、連携して支援にあたった。また、生活支援・余暇支援として朝の体操や誕生会など、Zoom を最大限活用して部屋を分散し、三密にならないよう工夫した。コロナ禍でも利用者に充実感を持ってもらえるよう工夫し、利用者一人ひとりが持ち味を発揮し、仲間の中での自分の存在を感じられる場面として満足度の高い取り組みとなった。

< 授産作業の取り組み >

利用者の適性に合った作業種を考え、贈答用オムツケーキのオムツやベビー用品の袋詰め作業を開拓するとともに、利用者のできる面が少ない作業については、希望のあった精神障害施設へ作業の橋渡しをして終了するなど、適宜作業の切り替えを行った。

世田谷区立保健センターから派遣される作業療法士にアドバイスを受けながら、作業工程や使用器具を工夫し、利用者の自信、仕事へのモチベーションの向上につなげた。また、利用者の絵画作品をカレンダーやポストカードに印刷して販売した。ポストカードは世田谷区ふるさと納税の返礼品に使われ、多くの方の目に触れることで、施設を知ってもらうきっかけとなり障害理解の促進へ繋がった。

自主生産品のクッキー・焼き菓子については、「ふれあいカフェうめとぴあ」「フェリーチェ」の委託販売は順調な売れ行きであったが、今年度もコロナの影響で多くの区のイベント販売、企業販売等が中止となったことを受け、新たな販路の開拓を行った。その一つが「一般社団法人むすび」を通して森岡書店と提携し、銀座シックスで「さくらんぼバターサンドクッキー」の限定販売(11月25日～12月8日)を実施し、箱詰め(7個入り)140箱が完売した。銀座シックスの売り場の看板等に利用者の書いた文字を使ってもらい、本人の達成感につながった。また工賃向上にも繋がる結果となった。

毎月の給料渡しの際には、施設長、主任から、担当職員が毎月記録しているその人の「いいね！」(素敵な姿・頑張る姿)を伝えながら工房への要望等を聞き、利用者のニーズに応じた支援へ活かした。また毎月給料日に買物を行い、母の日や父の日のプレゼントやバレンタインデー、ホワイトデーの買い物にメッセージを付けて送る機会を作ることで利用者の仕事に向かうモチベーションが高まり、働く事への楽しみが増した。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 地域の団体との連携 >

地域交流に関してはコロナ感染防止の観点から大幅に削減したが、8月に世田谷パブリックシアターの帽子作りワークショップに全体で参加、9月にはパブリックシアター、世田谷ボランティア協会の「極楽フェス21」に職員2人が参加しクッキー販売や施設PRを行い今後に向けて関係を作った。

3月に世田谷ボランティア協会と一緒に行って「おたがいさまフェスタ」は令和3年度も実施が中止となったが、施設独自で施設内にてオンラインでの「おたがいさまパーティー」を実施し、元職員の勤務する沖縄の施設、法人の3施設、同じ地域内の国立音楽院とリモート共演を果たした。

< ボランティア・職場体験の受け入れ >

毎年、定期的に施設に足を運んでくださる地域の方々や、学びの場として活用してくださる学校や企業の方々、世田谷ボランティア協会から紹介される夏ボラの方々等、年間を通して多くの方々が施設を訪れた。令和3年度は区立施設の役割の意識を持ち、感染防止対策をしながら、昭和女子大のインターンシップや介護等体験を受け入れ、介護等体験についてはオンライン体験として工夫をしながら行った。

(3) 危機管理

< 感染症予防 >

新型コロナウイルス感染防止を中心に利用者の健康維持のため、嘱託医及び看護師と連携し、以下の活動を行った。

- ・利用者・職員、来所者の毎朝の検温、手指の消毒
- ・施設内での手洗い・手指消毒・マスク着用の励行
- ・各部屋の換気の徹底及び1日2回の各部屋の消毒
- ・昼食時の部屋の分散、仕切り板の使用、時間差の配膳
- ・施設内行事等の部屋の分散など

< 防犯 >

1階ボランティア協会と常に情報共有できる体制を整えた。

< 防災訓練 >

ボランティア協会、ケアセンターふらっとと共同で総合避難訓練・防災訓練を実施した。

< 環境整備 >

開設から20年が経過し、設備や備品の経年劣化が目立つようになった。世田谷区中長期保全計画による令和5年度パーム下馬改修工事の関係者会議を6回開催した。外壁、空調関係、水回りの工事必要箇所及び工事中の留意事項について、安全で安定した施設運営ができるよう配慮し検討を続けている。

(4) 人材育成・活用

< 人材活用 >

アセスメント会議、個別支援計画の見直し・評価・計画会議と年間を通してケース会議を開催し、スーパーバイザーとしての主任を中心にインシデントプ

ロセス法（実際に起こった出来事をもとに問題解決を考える方法）を用いて職員が意見を出し合い、利用者一人ひとりのニーズや課題を導き出し、個別の支援目標を定めていった。また、Zoom を使ったのオンライン研修や家族会向けの「私たちの実践」を作成するなどの人材育成を行うことで、職員の専門性を高め、施設全体のサービスの質の向上につなげていった。

<働きやすい職場づくり>

施設長が職員と気軽に話せる土壌を構築した。職場におけるセクシャルハラスメント・パワーハラスメント・マタニティハラスメント等の防止及び排除のため、ハラスメントの相談及び苦情処理窓口担当者へいつでも相談できる体制を整えている。毎年専門機関に委託して行っているストレスチェックを職員全員が受け、大きな問題は報告されていない。

<人事について>

法人の人事考課制度に基づき、正規職員と施設長とで期首面談を行って各自の年度目標を設定した。10月末に目標に対する業績を職員が自己申告し、それを受けて施設長は、各職員の業績評価及び行動能力評価を行い、施設長は理事長・事務局長のヒヤリングを経て決定し、各職員へフィードバックした。

職員一人ひとりが自分の将来像を描きながらキャリアアップできる人材育成に向け、より手ごたえのある人事考課となった。

また当施設は都への申請で提出する加算として、「人員配置体制加算（手厚い人員配置をしている事業者を評価する加算）」と「福祉専門職員配置等加算（福祉専門職員の配置を評価する加算）」について一番高い加算を取得しており、手厚い人員体制と専門性の高い職員の配置を行っている。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

年度協定に基づき、区立施設としての義務と責任を職員全員に示すとともに、法人ミッション・事業ミッションに基づく施設の短期目標を共有し、職員一人ひとりが、ミッション達成のために果たすべき役割を理解した上で業務にあたった。課題であった利用者・家族の意向を、どのように個別支援計画に位置付けていくかについては、8～9月に利用者全員のアセスメント会議を行った上で10月には希望者に中間面談を行い、2～3月には全利用者に向けて個別面談を行い令和3年度個別支援計画評価と令和4年度個別支援計画を説明し、本人・家族の要望、意見を確認した。毎月の誕生会には、誕生者の希望を栄養士が取り入れた特別メニューを作成して特別感を演出するなど、日々利用者の意志の尊重を大事にした。

そして、利用者の作品を活かしたポストカード、カレンダーを作成し販売することで、工賃増とともにポストカードが世田谷区ふるさと納税返礼品に使われ、施設理解・障害理解の促進にもつながった。さらに、銀座シックスでの限定クッキー販売を実現させ、地域との関りを広げた。

またコロナの影響で利用者の作業が減る中、いかに1日の流れを組み立てるかを試行錯誤しながら行った。コロナ禍での生活支援としては、2か月に1回「国立音楽院」とのコラボでリモート演奏会を行い、施設内で地域との関係を持ちながら余暇活動を充実させた。こうした取組みが少しずつ拡大することにより、利用者のやりがいや地域の障害理解に寄与していると評価している。

危機管理体制については、新型コロナウイルスが利用者に与える心的影響を考

え、できる限りの感染予防・拡散防止対策を取りながら、利用者が望む支援をいかに行うかを常に考え、施設内行事は Zoom を活用して部屋を分けてお互いの部屋をスクリーンに映すなど工夫して行った。PCR 検査・抗原検査、ワクチン接種などを積極的に行い、コロナ陽性者が発生した場合には濃厚接触者の特定を迅速に行い感染拡大の防止に努めた。コロナに関しては法人で作成した B C P (業務継続計画) に基づき施設として作成し、今後に向けて平時から円滑に実行できるよう準備を進めた。

またコロナのみならず、地震や水害、台風や積雪、事故等、さまざまな緊急時を想定してのマニュアルの更新を行うとともに法人で作成中の B C P ができ次第活用する。今後も引き続き、福祉避難所マニュアルなども活用し災害や深刻な事故が起こった場合に備え、基本的な考え方と具体的な対策、そして通常業務に戻る道筋を模索する。

6. 事業実績の評価 (施設管理所管課による評価)

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
利用者が施設生活の中で、働きながら生活リズムを整え、新たな販路の開拓を行うなど障害理解の促進を図ることで地域生活へ柔軟に移行できる支援の取組みを行った。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、日々感染拡大の防止に取り組み、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行った。			
項目別評価結果			
評価点 3 : 要求水準を上回っており、優れた点がある 1 : 要求水準を満たしているが、一部課題がある 2 : 要求水準を満たしている 0 : 要求水準を下回っている (改善指導等が必要となる)			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			21
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	3/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			6
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			24
職員研修	3/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価 S : 管理運営が良好で優れた取組み成果がある (配点の80%以上) A : 管理運営が良好である (配点の70%以上)			

B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	12 / 13	
2. 施設の運営	21 / 26	イベント等が中止になる中で新たな販路の開拓を行い、工賃向上と障害理解の促進を行った。
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	
4. サービス向上の取組み	24 / 30	利用者の作業種を取捨選択することや、新たな受注作業の開拓など、利用者の適性を踏まえた支援につなげている。
5. 収支状況	6 / 9	
6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	71 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
年度評価所見		
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ新たな販路の開拓を行い工賃向上と障害理解の促進に努め、個々の適性に応じた作業の見直しなど利用者に寄り添った支援を行った点を評価し、総合評価をAと判断する。		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
現在も要求水準は満たしているが、今後も作業を通じての地域との多様な交流を行い、工賃向上と障害理解促進の取り組みを促していく。 また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を引き続き図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組むよう指導する。		

令和3年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立世田谷福祉作業所

施設住所：世田谷区下馬2-31-6

指定管理者：社会福祉法人武蔵野会

指定期間：平成29年4月1日～令和4年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和4年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業

就労継続支援B型：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

定員 45人 登録人数 44人

就労移行支援事業：一般企業等への就労を希望する方に、一定期間、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

定員 6人 登録人数 1人

生活介護事業：介護を必要とする方に、主に昼間、排せつ・食事の介護等を行うとともに、創作活動や運動、生産活動の機会を提供する。

定員 15人 登録人数 10人

概要

利用者の加齢や障害の重度化による変化など、新たな利用者を含めた利用者一人ひとりの多様なニーズに対応できるよう、具体的なアンケートや面談を基に個別支援計画を策定し、計画に沿ったきめ細やかな支援が行えるよう努めた。年度中の退所2人についても、企業就労の方には、コロナ禍で厳しい中での就労であったため職場定着のための入念な支援を、介護保険サービス利用へ移行の方には、安心して納得のいく施設の異動について家族、支援機関、区と連携しすすめた。

施設内活動

<就労継続支援B型>

官公需	自転車磨き、ぞうきん縫製、コンテナ組立て、書類封入等
受託作業	菓子箱折り、ピンチ組み立て、DMの封入、ラベル貼り等
自主生産品	手すき紙・リサイクル名刺・はがき・クッキー・喫茶等
屋外作業	清掃作業（公園、神社）、ポスティング作業等
その他	余暇活動、ワークアウト、勉強会、レクリエーション等

<就労移行支援>

仕事	清掃、事務作業等、希望職種等に応じて実施
----	----------------------

プログラム	企業開拓、面接練習、職能訓練等				
<生活介護>					
作業	紙漉作業用の素材をちぎる作業、園芸作業等				
運動	マシントレーニング、ウォーキング、マッサージ等				
アート	作品展出展に向けた制作（マスキングテープアート）				
お楽しみ	映画上映、お菓子づくり、クッキング等				
その他	近隣散歩、余暇活動、レクリエーション等				
工賃について					
作業種目別収入					
受託加工（封入発送・シール貼り・リサイクル自転車他）	1,666,296 円				
清掃作業（公園清掃・除草作業他）	2,535,161 円、				
自主生産（製菓・紙漉き製品・喫茶他）	4,117,372 円、				
合計	8,318,829 円（内部取引含む）				
年間工賃支給総額	5,445,628 円				
全体月平均工賃	10,720 円/42.3 人（昨年度比約 2,704 円増）				
外出活動	令和 3 年度も新型コロナウイルス感染症の影響により基本的に中止し、施設敷地内で可能なイベントなどを行った。				
年間行事（新型コロナウイルス感染症拡大防止のため縮小し実施）					
月	内	容	月	内	容
4 月	入所式		10 月		
5 月			11 月	施設内ぶどう狩り・バーベキュー	
6 月			12 月	年おさめ会	
7 月			1 月	新年会・成人を祝う会	
8 月			2 月	施設内いちご狩り・バーベキュー	
9 月			3 月	年度おさめ会	

(2) 利用状況

障害支援区分

	区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
継続		6 人	16 人	15 人			7 人	44 人
移行							1 人	1 人
生活	5 人	2 人	2 人	1 人				10 人

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳		
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級		
【継続】	愛の手帳	1度										2級	2人
		2度							16人	16人	なし	42人	
		3度		1人				1人		21人	23人	計	44人
		4度								4人	4人		
		なし								1人	1人		
	計	0人	1人	0人	0人	0人	1人	0人	42人	44人			
【移行】	愛の手帳	1度										2級	
		2度									なし	1人	
		3度										計	1人
		4度								1人	1人		
		なし											
	計								1人	1人			
【生活介護】	愛の手帳	1度	1人							1人	2級		
		2度		2人						6人	8人	なし	10人
		3度									0人	計	10人
		4度									0人		
		なし								1人	1人		
	計	1人	2人	0人	0人	0人	0人	0人	7人	10人			

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	0件	-

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに自宅での健康チェックやマスクの着用等の協力を得た。定期的な室内換気や手すりなどの消毒、食事の際の飛沫感染対策を行った。委託業者などの来所者に対しては限られた場所や最少人数で対応し、入り口での体温測定や手指消毒を実施した。外出行事や地域交流行事を自粛し、集団感染リスクの低減を図った。施設において区の巡回接種の機会を設定し、希望する利用者に対してはワクチン接種の機会を拡充した。

その結果、令和3年度後半には、変異ウイルスの急拡大等の影響もあり、生活介護事業の利用者・職員に陽性者が複数発生する事態となったが、区や保健所、家族との情報共有・連携を強化し、必要な情報公開を行い、社会的PCR検査や抗原検査の実施など感染拡大防止対策を行うことで、就労事業への影響を最低限に止めた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	256,873,841	
受託事業収入	254,124,405	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	2,749,436	雑収入等
支出計	256,873,841	
人件費	124,584,764	常勤14人 非常勤14人
事務費	76,759,857	施設設備維持管理・給食業務・送迎委託等
事業費	20,160,336	利用者関係諸経費
その他	35,368,884	繰入金等
収入-支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<支援方針>

就労継続支援B型、就労移行支援、生活介護事業の多機能事業所として、介護技術・コミュニケーション・強度行動障害支援など、幅広く支援スキルの向上をはかり、よりきめ細やかな個別支援を提供できるよう努めた。また、利用者一人ひとりの個性・健康・障害・気持ちなどをふまえて、最大限、自分のことは自分で決められるよう意思決定支援のプロセスや合理的配慮の考え方を職員に浸透させ、実践に努めた。

<虐待防止の取り組み>

施設内に虐待防止委員会を設置し、委員会メンバーを中心とした定期的なミーティングや、全職員対象の虐待防止セルフチェックリストなどを実施した。

また、行動障害等によりやむを得ず行動の制限が必要となるケースについては、行動の制限廃止委員会を設置し、適切な手順・手続きに基づいて対応する

とともに廃止に向けたモニタリングを毎月実施した。

< 支援のアピールポイント >

アート制作、学習会、余暇やワークショップ等の活動においては、外部講師や地域団体と連携を図ることにより、よりクオリティの高い作品制作や生活に密着した知識やスキル習得につながるようなプログラムを提供することができた。作業では、特に自主生産品関連は商品の納品や活版印刷作業等、一部を生活介護の活動へ切り出すことで、事業をまたいだ活動へとつなげた。

依然として新型コロナウイルス感染症の影響により開催することができなかつた外出イベントに代わり、施設内で外出気分が味わえるようなイベント（フルーツ狩りやバーベキュー等）を開催した。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 近隣の小学校・町会・商店街との連携 >

ウィズコロナへと感染症に対する考え方が変遷していく中で、商店会や地域のイベントが開催されるようになり、施設としても主催者の一員、出店者等、イベントによってさまざまな形で参画した。

また旧管理棟のカフェ『BAWA』をイベント会場の一部・ミーティングや勉強会の会場・作品展会場として提供する等、地域の憩いの場、地域と施設とがつながる場として活用し、地域交流の一層の充実を図った。

< 作成物等の展示 >

アートイベントやワークショップに出展に際して制作した作品等は、その後、施設内やカフェ・ショップ内にも展示することで、利用者のやりがいや自己肯定感の醸成へつなげた。さらに、法人世田谷地区施設合同で開催するアート展等にも作品を出展した。

< 地域交流 >

社会福祉協議会、民生委員、町会、商店会、地域の福祉事業所等からの地域イベント、勉強会、ワークショップ、アート展等のさまざまな相談、依頼を具現化できた年度であった。施設単体でのお祭りのようなイベントがなくても、十分に地域交流・利用者との交流を創出できる成果を得ることができた。

(3) 危機管理

< 施設内環境整備 >

令和2年度に東京都により建設された建物が2年目を迎え、引き続き各所、設備について点検に留意した。営繕関係について、施設内での対応が困難な場合は、建設に関わった業者に継続して修繕や点検を依頼し、より利用者に安全な施設利用に努めた。また旧管理棟については、中長期的な活用方針とそのために必要な修繕・整備・レイアウト等の検討をおこない、今後に向けてより良い利用環境の整備を進めている。

< 防犯について >

防犯について、建物の機械警備、防犯カメラを活用した。地域の不審者情報などがあつた際は、施設への侵入などがなかなどの点検をおこなつた。施設周辺での落書き行為等を発見した際は、警察へ通報し、周辺の保安強化を依頼した。

< 防災について >

施設内の防災備蓄品について点検を行い、非常食や備蓄品について、こまめな確認作業を実施している。法定の防災訓練に加えて、炊き出し訓練を実施し、被災した状況下で食事を摂る模擬体験をおこなつた。防災訓練実施においては、標準的な訓練に加え様々な発災場面を想定し、発災したその時、その場にいる人員で迅速に災对本部の設置や安否確認体制を整える訓練も含めて実施している。送迎車両に防災用無線機を導入し、災害時の利用者の安全確保に備えた。法人施設との連携も強化し、防災委員会を中心に施設内設備点検、職員の安否確認招集システムの運用、法人主体での総合防災訓練などを実施した。

(4) 人材育成・活用

< 研修後の全体周知 >

法人研修や外部研修と連動させながら施設内伝達研修をおこない、研修参加者の学びや取り組みをタイムリーに他の職員とも共有し、一緒にスキル習得・スキルアップができるよう施設内研修の実施方法を工夫した。

< 研修内容 >

Web研修の実施や一部の業務マニュアルを動画コンテンツ化したことにより、多様な働き方に対応した受講環境を整えるだけでなく、必要な職員が必要な研修やマニュアルを必要な時に受講する(あるいは繰り返し受講できる)ことができた。今年度は法人全体における課題もふまえ、虐待防止やコンプライアンスに関する研修を全職種・全階層の職員に対しておこなつた。

< 働きやすい職場づくり >

外部機関による職員のストレスチェックや、組織診断、第三者評価などの受審により、客観的な評価、診断を受けた。職員個々の主体性やボトムアップの意識強化をはかるため、役職者が介在せず、一般職(非常勤職員含む)のみでおこなうハドルセッションを取り入れた。さらに当施設は都への申請で提出する加算として、生活介護・就労継続支援B型は「人員配置体制加算(手厚い人員配置をしている事業者を評価する加算)」と生活介護・就労継続支援B型・就労移行は「福祉専門職員配置等加算(福祉専門職員の配置を評価する加算)」について一番高い加算を取得しており、手厚い人員体制と専門性の高い職員の配置を行っている。また法人全体で障害者雇用促進法を遵守し、積極的に取り組んでおり、施設としても個々に応じた多様な働きかたを認め、適応障害の方、高齢者の方を採用している。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

今年度受審した福祉サービス第三者評価のなかで、地域連携や広報活動等には特に良い点として評価を受けた。外部のアドバイザーとも施設の方針や理念などを共有して取り組むことができている成果だと考えている。

さらなる改善が望まれる点として、職員全体の意識強化等が挙げられたが、別途実施した組織診断による結果も踏まえ、上記のとおり、一般職だけで実施するミーティング等を取り入れて、強化を図っている。

個別支援、作業所全体の環境や支援体制が変わるときは常に丁寧な情報発信を心がけた。特に新型コロナウイルス感染症の流行に際しては、施設内の感染状況等は可能な限りの連絡手段を用いて利用者や家族への即時周知に努めた。陽性者・濃厚接触者となり、通所できない利用者やその家族については日々体調や困りごと等の把握に努め、状況把握や必要な物資の手配等、施設として可能な限りの対応をした。

高齢化に伴い、現在の作業所への通所だけでは支援が十分とは言えなくなってきた方、ご本人だけでなく家族の高齢化等、困難事例を抱えている方については、地域障害者相談支援センター（ぼーと）や行政機関、相談支援事業所、介護保険分野等と連携し、包括的な支援体制を整えるとともに、本人が納得したうえで次のライフステージへ移行できるよういねいなミーティングや面談・説明等をおこなった。今年度、1人の利用者が障害福祉サービスから介護保険サービスへ移行したケースについては、本人が納得する形で次のライフステージへ移行する象徴的なケースだったと考えている。今後も利用者の個々の状況に寄り添いながら、様々な機関と連携体制を充実させ、利用者の重度化に応じた支援を推進していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
地域とつながる場として施設を活用するなど地域との協働による取り組みを進めるとともに、さまざまな活動やものづくりにおける発信や指針となるような施設づくりに努めた。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、陽性者の発生に対し保健所の指導に基づき、感染拡大防止に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行った。			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			1 2
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			2 1
設置目的等の理解	2/3	個人情報漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		

3. 事故や緊急時等への対応		<u>7</u>	
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み		<u>22</u>	
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況		<u>6</u>	
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み		<u>2</u>	
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	21 / 26	カフェ『BAWA』を地域の憩いの場、地域と施設とがつながる場として活用し、地域交流の充実を図った	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	送迎車両に防災用無線機を導入など、利用者の安全確保に向けた取組みを進めている。	
4. サービス向上の取組み	22 / 30	様々な機関と連携し、利用者の重度化に応じた支援を実施している。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	70 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ施設を活用した地域交流を通じて障害理解の促進に繋げている点や、行政機関や地域相談支援事業所等との連携を積極的に行い、将来的な地域生活へ目を向けた支援を行った点を評価し、総合評価をAと判断する。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、今後とも自ら考え行動する職員の育成に向けた内部研修の充実や外部研修を活用し利用者支援の質の向上を促していく。 また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を引き続き図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組むよう指導する。			

令和3年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立玉川福祉作業所・同等々力分場

施設住所：(本園)世田谷区玉川1-7-2

(分場)世田谷区等々力2-13-4

指定管理者：社会福祉法人大三島育徳会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項(令和4年3月31日現在)

(1) 事業内容

実施事業

就労継続支援B型：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園 定員45人 登録人数39人

分場 定員19人 登録人数15人

就労移行支援事業：一般企業等への就労を希望する方に、一定期間、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園 定員 6人 登録人数 0人

就労定着支援事業：就労移行支援、就労継続支援、生活介護、自立訓練の利用を経て一般就労へ移行した障害者で、就労に伴う環境変化により生活面の課題が生じている方に対して、一定期間、相談を通じて就労に伴う生活面の課題を把握するとともに、企業や関係機関等との連絡やそれに伴う課題解決に向けて支援を行う。

登録人数 3人

概要

< 就労継続支援B型事業 >

行政と企業からの受託作業、自主生産品活動で工賃向上を目指している。作業活動の収入は、新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受け昨年は20%減収であったが、今期は令和元年比95%まで回復した。

< 就労移行支援事業 >

個別支援計画で長期目標(2年)、短期目標(1年)を立て、3か月ごとの具体的な目標と支援方法を立案し、更に達成可能な「今月の目標」を毎月一緒に考え実施することで、達成感と自己肯定感を持てるように支援している。

今期は特に就労に向けた意欲の向上や生活リズムの改善に取り組んだ。企業就労者は、5月、12月に各1人あった。

< 就労定着支援事業 >

一般就労した方が就職後も安定して働けるように企業訪問を基本とし支援している。今年度は月1度の面談も感染症予防のため制限され、電話やメールでの状況確認や支援が多かった。職場での直接支援が必要な場合には、企業と家族の同意を得たうえで感染症対策を行い、短時間での企業訪問を行った。隔月で行っていたOB会での相談やお楽しみ会としてのカラオケやDVD鑑賞も開催できなかった。

施設内活動

受託加工：箱折、チラシ等封入、清掃（灰皿・施設・駐車場・駐輪場、アパート等）ピンチ組み立て、空き缶分別

自主生産：たまピカクロス、陶芸、機織り、刺し子、ビーズ刺繍

官公需：公園清掃、自転車リサイクル、雑巾・タオルたたみ

余暇活動：スポーツプログラム（専門資格の指導者の下、体操、ダンス、ボッチャ等を行う。月1回）

日々は、リズム体操、ダンス、ウーキング

工賃について

作業種目別収入 官公需作業 5,145,702円、受託作業 3,928,219円

自主生産作業 3,938,931円

年間工賃支払総額 12,459,451円

全体月平均工賃 19,080円/人（昨年度比 3,096円増）

施設外活動 日帰り旅行（都内・近郊観光と体験学習）半日外出
年間行事（新型コロナウイルス感染症のため規模を縮小し実施）

月	内 容	月	内 容
4月	入所式	10月	日帰り旅行（3グループ）
5月		11月	日帰り旅行（1グループ）
6月		12月	クリスマス地域散策
7月		1月	新年会・成人・還暦お祝い会
8月		2月	二子玉川スポットラリー
9月	施設まつり（本園・分場別）	3月	仕事納め会

（2）利用状況

障害支援区分（事業ごと）

< 本園 >

	区分1	区分2	区分3	区分4	区分5	区分6	なし	計
継続	0人	4人	8人	17人	1人	0人	9人	39人
移行	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人
就労定着	0人	2人	0人	0人	0人	0人	1人	3人

< 分場 >

	区分 1	区分 2	区分 3	区分 4	区分 5	区分 6	なし	計
継続	0 人	1 人	2 人	8 人	1 人	0 人	3 人	15 人

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者 保健福祉手帳		
		1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級	なし		1 級	0 人	
【本園】	愛の手帳	1 度								0 人	2 級	0 人	
		2 度							12 人	12 人	なし	39 人	
		3 度	1 人	1 人						20 人	22 人	計	39 人
		4 度								5 人	5 人		
		なし									0 人		
	計	1 人	1 人	0 人	0 人	0 人	0 人	0 人	0 人	37 人	39 人		
【分場】	愛の手帳	1 度								0 人	2 級	0 人	
		2 度				1 人				4 人	5 人	なし	15 人
		3 度								7 人	7 人	計	15 人
		4 度								3 人	3 人		
		なし									0 人	0 人	
	計	0 人	0 人	0 人	1 人	0 人	0 人	0 人	0 人	14 人	15 人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0 件	-
事故	2 件	・利用者が帰宅中に痴漢行為をしたため警察に保護される。情報共有と関係者とのカンファレンスを実施。当面家族送迎となる。 ・高齢利用者が通所途中に転倒し怪我をしたため、医療機関に同行した。施設で転倒予防のための筋力アップ体操を実施するとともに、関係者と連携し介護保険サービスへのつながりも行った。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和 2 年 2 月 24 日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づ

き、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

- ・新型コロナウイルス対策マニュアル（感染症対策 BCP）を作成し緊急時に備えた。
- ・施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を毎日行っている。来所者の検温・消毒の利便性のために自動検温、消毒器を設置した。
- ・毎日の利用者朝礼でソーシャルディスタンスについてのカードを示しルール確認を行っている。随所にイラストを貼り注意喚起をしている。
- ・給食は、テーブルにパーティションを置き片側を使用。食後は、テーブルを都度消毒している。また館内のテーブル、椅子、手すり、ドアノブ、作業車など毎日消毒をしている。時差通所も希望で取り入れている。

変異ウイルスの急拡大等の影響もあり、令和4年1月から2月にかけて、利用者・職員に陽性者が発生した。この間の施設運営については、休止とはせず、区や保健所との連携のもと感染対策を徹底し、陽性者及び濃厚接触者以外の利用希望者の受け入れを継続した。

3．指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入計	169,500,967	
受託事業収入	167,998,557	指定管理料（処遇改善加算含む）
その他の収入	1,502,410	雑収入等
支出計	169,500,967	
人件費	110,459,798	常勤17人 非常勤6人
事務費	31,350,457	維持管理、給食調理委託等
事業費	17,282,032	利用者諸経費
その他の支出	10,408,680	繰入金支出、等
収入 支出	0	

4．事業計画書で提案した事業等の実施状況

（1）利用者支援

< 支援方針 >

就労支援事業所として利用者の労働習慣・基本的な生活習慣等を身につけることを支え、利用者の社会参加を促進した。そのために利用者の意思決定を引き出し個別支援計画にもとづいた一人ひとりの能力や特性が、十分発揮できるようなサービス提供に努めた。玉川本園では、作業所内外ともに作業種の多さを生かし様々な体験を積むことができる。等々力分場は、少人数のため個別対応がより重点的に行えるという特徴を活かし、思春期の波の大きい利用者を受け入れ支援している。

< 授産作業の取り組み >

自主生産品 irodori のブランド化は進展している。利用者のビーズ刺繍や刺し

子のブローチ、機織りマット、陶芸品等の手仕事であるが、多くの利用者が作業に関われるように課題を決めて支援し、ほぼ 100%の利用者が取り組んでいる。本園は二子玉川の商業地域の立地を生かし、定期的に自主生産品（irodori）とショップとのコラボで売り上げを伸ばしている。利用者が店舗訪問し販売促進活動も行っている。

4月には、作業所内に一坪ショップを開設し、来客数が増えている。

コロナ禍により複数の販売会は中止となったが、一方でネットショップからの注文をはじめ、取引は14都道府県21店舗となった。

WEB マガジンにも紹介され、各地から製作の材料であるビーズのご寄付が続いている。

< 利用者の高齢化・重度化への取り組み >

50歳以上を対象にした高齢プログラム「たんぼぼ」は6年目を迎えた。高齢化は進み、今期3人の施設間異動（高齢者介護施設を含む）があった。

体調に合わせて通所日を調整し、作業を自己選択し、体力に沿った取り組みを実施した。朝礼、終礼はグループで行い介護予防体操の時間を設けている。

また、「二子玉川クリーンタウン作戦」「地域共生の家の利用」「パラリンピックに向けたお手玉づくり」に参加し地域交流の担い手となっていたが、コロナ禍のため活動は減少した。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< ボランティアの募集・受け入れ >

コロナ禍のためボランティアの受け入れは制限せざるをえなかったが、布裂きや商品の仕上げボランティアは、定期的に活動していただいた。

< 地域との連携 >

作業の注文は、地元からが多い。清掃（アパート、駐輪場、喫煙所）も例年通り取り組んだ。商店街をはじめ地元企業へのリーフレット配布や町会掲示板の掲示物のメンテナンスも行っており、仕事を通して交流と連携を図ることができた。

< 多様な情報発信 >

週一回のホームページの更新、広報紙の発行（法人「せせらぎ」年2回、作業所「たまがわ」年2回）の他、SNS（インスタグラム、フェイスブック）を活用して情報を発信した。インスタグラムへの反響は大きく、インスタグラムのフォロワーも1,700人となった。

(3) 危機管理

< 防災訓練 >

利用者は火災、洪水等の避難訓練をはじめ毎月防災訓練に参加している。職員による大規模災害時の図上訓練、施設内災害対策設備の使用訓練等も実施しており、災害時の対応についての意識を高めている。

年2回（3月・9月）伝言ダイヤル利用訓練を保護者と職員で行ってきたが、今年よりSNSによる緊急連絡サービスを活用して緊急対応の体制を充実させた。

職員参集訓練として9月に夜間災害を想定して全法人で行った。LINE(SNS)も活用し訓練の効率化を図った。

< 防犯訓練 >

平成28年以降、毎年、不審者を想定した通報訓練および対応訓練を実施し、対策DVD鑑賞やさすまたの使い方も練習している。

< 地方法人との応援協定 >

青森県八戸市にある社会福祉法人道友会と災害時応援協定を締結している。コロナ禍のため、実際の交流はできなかったが、地震発生時には連絡を取り合っている。

(4) 人材育成・活用

< 働きやすい職場づくり >

法人全体で「働き方改革宣言」を掲示し東京都に報告している。障害者4人、高齢者(65歳)8人を採用している法人として、働きやすさの一環として残業の減少や有休消化率に目標設定しており達成している。

< 職員メンタルヘルス >

年1度、全職員を対象にストレスチェックを実施し、専門会社で分析を行っている。各個人に結果が通知され、必要に応じて専門職との面談の体制がある。

< 職員研修 >

研修希望アンケートを年度初めに実施して計画を作成している。
受講命令：キャリアパスに沿って受講計画をたて業務として受講。(1~2回)
受講希望：自己研鑽活動として参加費、交通費、教材費を援助。(3回まで)
また、今期は、オンライン研修が多く研修参加は増えた。
法人障害者支援局全体で外部講師を招き1月には、「自閉症の理解と支援について」研修を行った。オンライン参加も含め21人参加した。

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

(1) 感染症や災害への対応力の強化について

利用者の在宅ワーク支援に取り組んだ。感染症の緊急事態となっても作業所とつながる安心感や所属意識が継続できるような取組みとして令和3年12月より、分場利用者1人を対象に行った。

概要：在宅サービス計画の届け出、一日2回の電話連絡、作業時間・進捗状況の確認、週一度の評価。月一度の面談で訓練目標に対する評価を行う等。

SNSによる緊急連絡サービスを活用して体制を整備した。効率的にかつ、確実に緊急連絡ができるようになった。操作が難しい方には、これまで通り電話連絡を継続している。

(2) 利用者の高齢化・重度化対応の充実

3人の利用者が、高齢化により通所が困難となり入所施設に異動された。家庭の支援力の変化が理由となったケースもある。施設間異動にあたっては、家庭や関係者と密に意見交換したうえで最終的には、利用者自らが、選択をできるように支援した。

高齢利用者は、一日のスケジュール自体をゆったりとしたものにして、別メニューで対応するなどの工夫をした。介護予防体操を一緒に行い転倒予防にも取り組んでいる。

(3) 5S（整理、整頓、清掃、清潔、躰）の取り組み強化

施設を安全に効率的に使用することは、利用者の自立を高め、快適性の向上に繋がる。施設内の不用品を整理し、必要な物をすぐに出せるようにする。また、三密を防ぐために大きく作業環境を見直した。利用者の事故防止や工賃向上に向けたコスト削減と品質向上につながる取り組みである。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
SNSの積極的な活用や施設内・オンラインでのショップ開設など、情報発信力を高めながら、障害理解の促進の取り組みに繋げている。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、保健所のアドバイスも受けながら感染拡大防止に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行っている。			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			21
設置目的等の理解	2/3	個人情報漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			7
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			22
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		

6. 改善の取組み		2
改善の取組み	2/3	
項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	12 / 13	
2. 施設の運営	21 / 26	自主生産商品の商品開発を通して、多くの利用者が作業に加わるよう、個々の支援向上に努めている。
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	SNSによる緊急連絡サービスを活用して緊急対応の体制の充実に努めている。
4. サービス向上の取組み	22 / 30	利用者が自主的に活動できるような環境設定をすることで、自己決定できるよう取り組みを進めている。
5. 収支状況	6 / 9	
6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	70 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
年度評価所見		
全ての項目において要求水準を満たしており、自主生産商品のブランド化に注力し、SNS発信や地域特性を活かした他店とのコラボ企画を実施し、販路拡大に努めている。また、高齢化・重度化する利用者には、個々の状況に合わせた支援や施設異動のサポートを実施している点を評価し、総合評価をAと判断する。		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
現在も要求水準は満たしているが、今後とも、オンライン研修を活用するなど職員研修の充実に努め、利用者の高齢化・重度化に対して個々の状況に応じて柔軟に対応できるよう支援の質の向上を促していく。 また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を引き続き図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組むよう指導する。		

令和3年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立砧工房、同分場キタミ・クリーンファーム

施設住所：(本園)世田谷区砧4-32-14

(分場)世田谷区喜多見7-3-1

指定管理者：社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項(令和4年3月31日現在)

(1) 事業内容

実施事業

就労継続支援B型：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園：定員37人 登録人数32人

就労移行支援事業：一般企業等への就労を希望する方に、一定期間、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園：定員6人 登録人数6人

分場：定員15人 登録人数0人

就労定着支援事業：就労移行支援、就労継続支援、生活介護、自立訓練の利用を経て一般就労へ移行した障害者で、就労に伴う環境変化により生活面の課題が生じている方に対して、一定期間、相談を通じて就労に伴う生活面の課題を把握するとともに、企業や関係機関等との連絡やそれに伴う課題解決に向けて支援を行う。

登録人数 8人

【本園】

< 就労継続支援B型事業 >

作業活動

自主生産品 片栗粉袋詰、豆類袋詰等

受託作業 封入封緘作業、緩衝材袋詰め

官公需 公園清掃(1か所)

地域生活に関する情報提供

グループホーム利用への情報提供・入居支援

就労支援

職場体験実習の参加

その他の活動

音楽療法（月1回、区民センターを利用）

区心理職による個別面談（月1回としコロナ感染状況をみて電話相談）

< 就労移行支援事業 >

作業活動

自主生産品 片栗粉袋詰、豆類袋詰等

受託作業 封入封緘作業、緩衝材袋詰め

官公需 公園清掃（1か所）

地域移行支援

グループホーム利用への情報提供・入居支援、地域生活に関する情報提供

就労支援

職場体験実習の参加、就労支援プログラム実施、企業面接、就労前実習の参加

その他の活動

区心理職による個別面談（月1回としコロナ感染状況をみて電話相談）

< 就労定着支援 >

職場定着及び継続支援

職場訪問、施設での面談、保健指導同行、OB会の開催等

【分場】

< 就労移行支援事業 >

作業活動

自主生産品 サラダ菜等水耕栽培

受託作業 封入、緩衝材袋入れ等

官公需 公園清掃（2か所）、自転車リサイクル

地域生活に関する情報提供

グループホーム利用への情報提供・入居支援

就労支援職場

体験実習の参加、就労支援プログラム実施、企業面接、就労前実習の参加等

その他の活動

区心理職による個別面談（月1回としコロナ感染状況をみて電話相談）

○工賃について

作業種目別収入 片栗粉など 54,271,092 円、受託加工 332,875 円、
公園清掃 1,749,202 円、水耕栽培 3,256,679 円
合計 59,609,848 円（昨年度比 6,051,924 円増）

年間工賃支払総額 16,263,250 円（昨年度比 49,830 円増）

全体月平均工賃 36,712 円/人（昨年度比 2,930 円減）

年間行事（コロナウィルス感染拡大防止により予定を変更）

月	内容	月	内容
4月	入所式	10月	蔵まつり（中止）
5月		11月	選択行事
6月		12月	選択行事、忘年会 スポーツの集い（中止）
7月	一泊旅行（中止）	1月	選択行事、新年会（表彰式）
8月		2月	
9月		3月	お花見会（中止）

今年度からは選択行事（4か所）を半日の小グループ単位で復活させた。感染予防の観点から昼食は施設内でとり、移動は密を避けるため貸し切りバスを利用し、夕方までに帰園できる内容で実施。また、忘年会、新年会ではWebを活用し、各作業室にいても、施設全体の利用者と一堂に行えるよう工夫した。今回の保護者アンケートでも行事について高評価を得ることができた。

（2）利用状況

障害支援区分（事業ごと）

<本園>

	区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
B型	0人	3人	14人	11人	4人	0人	0人	32人
移行	0人	0人	2人	0人	1人	0人	3人	6人
定着	0人	0人	1人	1人	4人	0人	2人	8人

<分場>

	区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
移行	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人

障害の程度

本園	愛の手帳	身体障害者手帳								計	精神障害者 保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	
		1度									0人	2級
2度									14人	なし	46人	
3度	2人								19人	計	46人	
4度		1人							10人	11人		
なし									0人			

	計	2人	1人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	43人	46人		
分場		身体障害者手帳									計	精神障害者 保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし	1級			
	愛の手帳	1度									0人	2級	
		2度									0人	3級	
		3度									0人	なし	
		4度									0人	計	0人
	なし									0人			
計	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人			

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	1件	・利用者が施設から帰宅途中に一般女性を傘で叩いた旨、保護者より連絡があった。再発防止に向けて、通所の際には保護者やヘルパーが付き添うこととし、施設での状況は関係機関と共有することとした。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

玄関に手指消毒液、手洗い場には自動水栓を設置し、来館時・施設滞在時の消毒を徹底した。利用者・職員は毎朝自宅での検温結果を施設長が確認した。委託業者・外部の来訪者には検温を行った。

施設内の共用部分を清掃・消毒し、確認表にその都度記載した。部屋は常時窓を開け、休憩時間の定時換気を実施した。飛沫感染防止のため、各活動室や食堂、対面での場面に飛沫防止シートを設置した。

利用者同士の密防止のため、更衣、休憩、昼食等の時間を活動室ごとに設定した。

また、昼食後の歯磨きを中止し、作業着の毎日持ち帰りを行った。

変異ウイルスの急拡大等の影響もあり、その結果、年度内にも利用者・職員・施設関係者に数件の感染が発生したが、区や保健所との連携のもと感染対策を徹底することにより、感染拡大には至らず陽性者及び濃厚接触者以外の利用希望者の受け入れを継続した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	140,017,571	

受託事業収入	139,248,111	区指定管理料（処遇改善加算含む）
その他の収入	769,460	受入研修費収入、退職金給付引当資産取崩収入
支出計	140,017,571	
人件費	88,864,833	常勤12人、非常勤7人
事務費	20,119,987	維持管理、給食調理委託等
事業費	19,373,741	利用者諸経費
その他支出	11,659,010	退職給付引当資産支出、繰入金支出等
収入 - 支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 授産作業の取り組み >

- 片栗粉事業については、コロナ禍の影響で厳しい状況は続いているが、令和2年度に比べて利用自粛者が少なく総作業日数や出荷量も増えたため、収入を増加に転じることができた。
- 水耕栽培事業では今年度売り上げが前年比約20%減少した。これは夏の暑さにより、生育管理がうまくいかず、大手スーパーの出荷を停止した日が増えてしまったことが主な原因である。今後、最近の夏の気温上昇への対策が大きな課題となっている。
- 収入で各事業に増減があったが、施設全体の工賃総額としては令和2年度と同等の額を維持できた。

< 給食提供 >

季節にちなんだメニュー、食育メニュー、利用者リクエストによる誕生日メニュー等、豊かなメニューによる給食サービスを提供している。また嗜好カルテにより、利用者の嗜好、健康状態、アレルギーの有無、食事制限などを把握し、必要に応じ家族と相談しながら食事の安全性にも対応している。

< 保護者支援、家族との連携 >

新型コロナウイルス感染拡大防止により、保護者と直接交流する行事は中止をしている（蔵まつり、職員と保護者の懇親会等）。

保護者会については、役員会を3回実施し、直接要望や相談を受ける機会となった。また議事録を他の保護者に配布して情報の周知をはかった。

個別支援計画の振り返りの機会として年2回保護者面談を実施し、これ以外にも保護者等から相談や施設運営について意見がある場合は随時相談を受け付けた。

保護者への支援としては、グループホームや他の福祉サービスの情報を提供し、新たなサービスを利用する方には見学や手続きのサポート等を行った。また本人、家庭についての課題について、相談支援事業所や、区のケースワーカー等と連携してケース会議を開催し、必要な情報の共有、支援方針の検討を行い課題解決にあたった。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 近隣小学校、町会等との連携 >

- 学校との交流

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、毎年参加をしていたイベント自体が中止となり、参加の見合わせるも行った。施設の広報誌については例年通り学校に送付し、施設の紹介に努めた。

(参加できた内容)

学校協議会、学校関係者評価委員会、避難所開設地域防災訓練

○町会等との連携

平成30年度からの地元町会や自治会に加入を今年度も継続した。毎年実施される行事や会合などは中止となったが、施設の広報誌については例年通り送付し回覧してもらい施設紹介に努めた。また町会等の会報誌を職員に回覧することで、互いの情報の共有に努めた。

<地域イベントへの参加・協力>

喜多見中部町会に交通安全週間時の交通監視員詰所を提供し、希望者には施設見学を実施した。(分場)

(今年度中止になったイベント)

施設主催のイベント：地域住民対象の作業体験、施設祭り、新年会、お花見会
地域イベント：砧地区緑化祭り販売、(株)メモリード地域ふれあいまつり販売、砧町町会納涼盆踊り販売、法人格砧町自治会納涼盆踊り販売、各町会・自治会主催の新年会、喜多見地区野菜販売会等

<世田谷区砧エリア自立支援協議会>

主任支援員が運営委員として参画し、地域の障害者を取りまく課題の解決に向けての意見交換やアンケート結果を取りまとめ、協議会に報告した。

<地域親の会等との連携>

世田谷区手をつなぐ親の会が実施する「喫茶ぴあ」の体験実習や、「喫茶JOY」の体験実習に参加し、利用者の就労特性を把握し、利用者の就労意欲の向上につなげた。親の会総会への参加はできなかったが、親の会を担当している保護者会役員への伝達や、会報等により情報の共有が図れた。

(3) 危機管理

<緊急時対応等>

○新型コロナウイルス感染拡大防止のための感染予防対策

通所時および施設内でのマスクの着用や、通所前の検温と連絡帳への記載、丁寧な手洗いや手の消毒の励行、密にならない動線の作成、作業着の毎日の持ち帰り、換気時間の設定、飛沫防止シートやパネルの設置、自動水栓の設置等を行った。

○感染時対応

施設関係者のPCR検査受検者の発生の際には、すみやかに障害者地域生活課に連絡を取り、行動履歴書を作成、提出し、世田谷保健所の指示のもと濃厚接触者の検討を実施した。また今年度「安心メールシステム」を導入し、施設関係者に登録を依頼したことで、保健所からの結果をすみやかに通知することができ、

関係者の生活の安心につなげることができた。

○クラスター予防のための取組

区社会的検査（PCR検査）2回実施

スクリーニング検査 本園8回 分場7回実施

ワクチン接種

（1回目2回目は嘱託医の医療機関にて実施、3回目は区巡回接種）

○本園、分場ともにAEDを設置済み

<大規模地震・災害対応>

○世田谷区福祉避難所施設連絡会に参加し、実際に開設された時のイメージと対応方法を学んだ。

○山野小学校避難所開設運営委員会、ならびに避難訓練に参加し、地域の避難所との連携を確認した。

○防災備蓄用品の食料品の賞味期限の確認や入れ替え等、備蓄用品の点検を実施した。

○分場での災害対策として「避難確保計画」を作成している。

○利用者の通勤経路や自宅所在地、緊急連絡先を把握しており、災害時における利用者対応に備えている。

<環境整備>

本園の節電対策としてLED式照明器具への改修を継続するとともに、老朽化した設備（換気扇、食器保管庫等）を交換した。本園の日中の室温上昇対策として遮光カーテンに交換した。分場では暑さ対策として、冷風機、ファン付き作業服を導入した。

令和5年度の本園施設改修工事に当たっては、会議の出席や設計事務所の事前調査への協力を行った。

（4）人材育成・活用

<人材育成>

○新型コロナウイルス感染拡大防止のためweb開催による研修に参加した。

○職員に必要なスキルの研修を実施した。

○職員会議で参加職員が研修報告をして職員全体で知識やスキルを共有した。

○法人の研修要綱及び個人の研修計画に基づいて人材を育成した。

○法人の職種別や階層別研修など、初級中堅研修・上級中堅研修に参加した。

○日常の職員育成としては、終礼などの時間にその日の業務の振り返りを行い、支援に対するアドバイス・指導を行っている。

○研修実績：個別研修（web開催）参加17種 所内での全体研修1回

法人によるスペシャルラーニング17種

<人事考課>

法人の人事考課により職員各自が自分の課題を明確にし、上司によるアドバイスを受けることで、職務のスキル向上につながっている。

<職員メンタルヘルス>

職員が働きやすい環境をつくるためにさまざまな機会を設けている。

(法人)

「ストレスチェック制度実施規程」に基づく「ストレスチェック」の実施
「職員の悩みごと相談窓口」の設置

(その他)

東京都福祉人材センター「ふくしの仕事何でも相談」
東京メンタルヘルスカウンセリングセンターと法人契約

<人材活用>

職員は施設内の運営だけに従事するだけでなく、その持てるスキルを発揮するために、世田谷区や法人、関係団体の各種会合や委員会などに積極的に参画している。

○学校協議会、学校評価委員会、自立支援協議会、区分認定審査委員会、東京障害者技能競技大会競技運営委員会等に参画した。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

<地域生活支援の充実について>

新規GHの開設や空き部屋のあるGHの情報があった際は、随時保護者に情報提供をした。また現在GH利用中のケースについても、生活面等の課題についてGH職員、相談支援事業所等との関係者会議を開催して課題を解決し、必要に応じ施設の栄養士や看護師の協力を得て改善をはかった。

GHや短期入所利用が必要な方について、ご家族と協力して面接、契約手続き、準備に至るまでのサポートを行い地域での生活を支援した。

<防犯対策について>

○防犯カメラ、モニター、インターホンの設置により、来訪者や緊急時の対応について確認ができています。また不審者対応として緊急通報システムがあり、警備会社に直接連絡もできるようになっています。

○24時間機械警備を導入しており施設退館時には、最終確認リストにて、職員が戸締り等を徹底している。

<就労移行・定着支援について>

○就労移行支援事業

これまで本園と分場で別々に行っていた就労移行利用者の評価（アセスメント）を合同で実施した。就労支援プログラムや作業の様子等を相互で情報共有し、就労支援会議を合同で実施する等、これまでより幅広い視点で就労支援を行った。また今年度は本園職員の欠員があり、分場利用者が少なかったため、分場職員が本園の就労移行利用者の支援や本園就労者のアフターケアを担当した。その結果令和3年度は4人（本園1人、分場3人）、次年度から1人（本園）が就労することができた。

分場では昨年度、今年度に就労した方が新型コロナウイルス感染症の影響や職場での課題により退職となり、その後の進路について企業と本人の間に入り相談に応じた。また令和3年度初めの在籍者3人の方はすべて企業就労や就労継続支援A型事

業所等に異動できたが、その後、世田谷区や相談支援事業所等とも連携したが年度末まで新規利用者登録に至らなかった。(令和4年度初めは在籍者2人)

○就労定着支援事業

4人が新たに登録者となり現在8人が登録している。登録者については職場訪問による企業との調整やジョブコーチ等を行い就労が継続できている。生活面の支援が必要な方に対しては、本人との面談のほか、相談支援事業所や区のケースワーカー等の関係機関とも連携し、状況により通院同行や保健指導等の支援を行っている。

定着支援事業に登録していない就労者(OB)に対しても、課題があった場合は速やかに職場を訪問して本人と担当者から状況を確認し就労の継続につなげている。また月1回のOB会定例会を実施して職場の近況確認の機会としている。

<作業、工賃について>

○作業について

砧工房の中心的な作業である片栗粉事業や水耕栽培事業は、利用者にとって安定的な作業となっており、個別支援計画の作成・見直しの際も目で見える客観的な評価となり励みになっている。

片栗粉事業

令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、利用自粛や分散通所を実施した。その期間は生産活動ができず収入は減少した。今年度は利用自粛がなかったため昨年度より収入は増加したが、片栗粉の需要が低迷し、コロナ前位の収入には至っていない。

受注作業

昨年度まで取引があった宅配すしセット作業がなくなり、封入封緘作業が中心となるが受注量が少ない。そのため本園の場合は、片栗粉事業や水耕栽培事業から作業を分業している。また毎日の感染予防対策として消毒を行っているため、その際の布巾の洗濯・片付けも作業としている。

水耕栽培事業

今年度は売り上げが前年比約20%減少した。異常気象により、生育管理や、大手スーパーの出荷停止増加が主な原因である。また作業する利用者、職員に対しても暑さ対策として冷風機の導入やファン付き作業服の着用で対応中であるが、今後は最近の夏の気温上昇に対策が必要である。

○工賃について

今年度の工賃総額は、収入が増加した反面、経費等が増加したことから、結果、各作業を総合して令和2年度とほぼ同額となった。加えて、今年度は延べ支給人数が多いため、全体の平均工賃が減少する結果となった。今後の課題としては各作業のコロナ禍前位の収入を確保し、経費の削減に努める。

<地域とのかかわりについて>

今年度も新型コロナウイルス感染拡大防止により、直接、地域の方たちと交流をはかる機会は少ない状況が続いている。この状況の中で施設広報誌の作成、配布、ならびに施設ホームページのブログの更新等を頻繁に行い、施設の状況を発信することに努めた。また利用者の生活支援を実践していく中で、新しく地域の関係機関(相談支援事業所、GH事業所、訪問看護事業所等、相談支援事業所等)と繋がりを増やすことができ、地域生活支援を推進するための資源とすることができた。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
コロナ禍でイベントの中止が続く中でも、施設広報誌の配布を継続するなど、近隣の学校や地元町会など地域との協働関係の構築に努めた。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、日々感染拡大の防止に取り組み、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行った。			
項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/3	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			20
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			7
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			21
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	20 / 26	関係機関と連携し、新たなサービスにつなぐなど利用者の地域生活支援に取り組んでいる。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	新型コロナ対応において、新たな連絡システムを導入し関係者の生活の安心につなげている。	
4. サービス向上の取組み	21 / 30	施設利用後も継続した支援を行うことで、利用者が安定的な就労継続を行うことができている。	

5 . 収支状況	6 / 9	
6 . 改善の取組み	2 / 3	
合計	68 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
年度評価所見		
<p>全ての項目において要求水準を満たしており、受注作業が減少している中で、片栗粉や水耕栽培などの自主生産品の作業工程を工夫しながら工賃総額の維持に努めている点を評価し、総合評価をAと判断する。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>現在も要求水準は満たしているが、今後も相談支援事業所やグループホーム事業者などの関係機関とのつながりを深め、利用者の地域生活支援の取り組みを促していく。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を引き続き図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組むよう指導する。</p>		

令和3年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立烏山福祉作業所

施設住所：東京都世田谷区北烏山1-29-15

指定管理者：社会福祉法人武蔵野会

指定期間：平成30年4月1日～令和5年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和4年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業

就労継続支援B型事業：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

定員 66人 登録人数 53人

概要

法人理念である「自分を愛するようにあなたの隣人を愛せよ」を基本とし、利用者一人ひとりの立場に立ち、働く喜びややりがいを見出せるような支援の実践に努めた。

新規利用者として3人を受け入れた。利用者のアセスメントをもとに障害特性、作業内容、利用者間の関係性等を考慮した3班編成で支援を行った。新型コロナウイルス感染防止対策を継続し、班での作業活動を基本とし、食事等をはじめ支援全体の動線の重なりを最小限に抑え、日中支援を行った。

施設内活動

受注作業 企業からの封入封緘等の作業、軍手封入、飴の箱詰め等、アパート、駐輪場、ATMの清掃

官公需 公園清掃、雑巾の縫製、リサイクル自転車

自主生産 刺繍製品、織物、製菓（菓子・ジャム）

クラブ活動 音楽クラブ、文化・芸術クラブ、スポーツクラブ

その他活動 販売活動、NHKスポーツの集い（オンライン）、
近隣小学校との音楽交流会

工賃について

作業種目別収入 受託加工 3,211,615円、自主生産 950,712円、
官公需 2,399,947円
合計 6,562,274円

年間工賃支払総額 4,570,964円

全体月平均工賃 7,761円/人（昨年度比72円減）

施設外活動 今年度は新型コロナウイルス感染症予防のため実施なし。

年間行事			
月	内 容	月	内 容
4月	入所式	10月	ハロウィンピック（ミニ運動会） 2会場に分け感染症対策を講じた上での実施。
5月		11月	ザ おまつり（利用者向けのお祭りとして開催） 家族等も含め、来場者なしで開催。
6月		12月	NHK スポーツの集い（オンライン参加） クリスマスパーティー 防災訓練 避難所を想定した食事の受け取り訓練と 備蓄品を活用した食事提供） 仕事納め会（もちつき） 地域や家族からの参加は無しとした。
7月		1月	新成人を祝う会・新年会 館内3会場に分かれ、オンラインでつなぎ 密を避けての実施。
8月	班レク	2月	クッキング 感染症対策と利用者の参加度を高めるため レトルトも活用したハンバーグカレーセット作り
9月	班レク	3月	キリンビバレッジ工場見学（オンライン）と オリジナルティを作ろう！ 武蔵丘小学校とオンライン音楽交流会

(2) 利用状況

障害支援区分

	区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
継続	0人	6人	19人	19人	4人	0人	5人	53人

障害の程度

	身体障害者手帳									計	精神障害者保健福祉手帳	
	1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし	1級		0人	
愛の手帳	1度									0人	1級	0人
	2度			1人					17人	18人	2級	0人
	3度	1人	1人	1人	1人	2人			23人	29人	なし	53人
	4度				1人				5人	6人	計	53人
	なし									0人		
計	1人	1人	2人	2人	2人	0人	0人	45人	53人			

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	

事故	1件	利用者が投げた消火器が居合わせた利用者の頭部にぶつかった。家庭へ連絡後通院し、異常はなかった。再発防止のため、事故内容について、本人の状況や環境要因等を担当職員間で検証し、結果については職員全体で共有し、再発防止を図った。
----	----	---

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、委託業者などの来所者に対しても同様に基本的な対応とし集団感染リスクの低減を図った。

その結果、年度内に利用者・職員・施設関係者に数件の感染が発生したが、区や保健所との連携のもと、感染対策を徹底することにより感染拡大には至らず、陽性者及び濃厚接触者以外の利用希望者の受け入れを継続した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	184,099,000	
受託事業収入	173,938,000	区指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	10,161,000	就労収入、雑収入等
支出計	184,099,000	
人件費	124,161,000	常勤10人、非常勤7人
事務費	24,437,000	維持管理、給食調理委託等
事業費	19,838,000	利用者諸経費
その他	15,663,000	法人事務費、賞与引当金等
収入-支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<支援方針>

一人ひとりの強みを発揮しながら日々の働く喜びや、やりがいを見出し、社会参加を図っていける支援の実践をめざした。新型コロナウイルス感染症が収束していない中で、社会参加を自粛せざるを得ないことが多かったが、就労支援としては、新たに地域にでかけて作業をする機会をつくり出せた。また、地区や地域の福祉ニーズに合わせた事業展開に努めた。第6期世田谷区障害福祉計画と法人の同期の計画・目標に合わせ、地区の4施設と連携を図りながら取り組んだ。

<人権擁護への取り組み>

人権尊重と擁護、ノーマライゼーションの推進、プライバシーの保護(個人情報保護規程の遵守)、身体拘束・体罰・虐待の禁止(職員倫理綱領)については法人規定に基づいて厳守した。全職員を対象としたセルフチェックリストを活用し、日頃の支援の振り返りを継続して行った。施設内外での研修参加や委員会による意識の更なる向上、強化を図った。

< 工賃向上の取り組みの継続 >

年間を通して、販売会などの機会が減少して、個別の注文等を中心とした販売となった。保育園の職員を対象にした販売や NHK 厚生文化事業団の職員を対象とした販売など、感染症対策を講じた上で単発での販売会の機会となった。改修工事後の令和3年度からの自主生産商品の商品開発の一つとして、米粉を使用したパンや菓子の製造を試行的に実施した。受注作業については、虫よけリングの香油つけや袋詰め、地域の防災地図の修正など単発ではあるが新規の作業なども行った。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 地域のイベントへの参加 >

法人の区内施設合同で「クローバーアート展」を開催した。区の障害福祉計画、区のノーマライゼーションプランに即した芸術文化活動としてオンライン上で開催している。

2月、3月には近隣の小学校4年生(3クラス90人)とオンライン上で音楽交流会を行った。「共生社会について学ぶ」という授業テーマがあり、児童からも楽しかったという感想も多くあった。

< ボランティアの募集・活用 >

コロナ禍で基本的に日常の作業ボランティアの受け入れは見合わせたが、関係性が途絶えないように定期的な発信や連絡等を行った。感染動向を踏まえながら新規ボランティアの受け入れ枠の拡大も視野に入れていく。ボランティア担当を設置し、広報等に力を入れるなど関係機関への情報提供を行った。

< 職場体験の受け入れ >

特別支援学校生徒の実習生受け入れ、就労体験の機会提供と利用判定のため関係機関と確認をしながら、なるべく希望に沿った形での実習受け入れを行った。

(3) 危機管理

< 防災 >

避難訓練を定期的を実施し、火災や地震から安全に身を守る訓練を行った。災害時訓練として例年取り組んでいる避難訓練と炊き出し訓練については、新型コロナウイルス感染症防止のため中止とした。施設内にリスクマネジメント委員会を設け、支援方法や環境整備等の改善に役立てた。

< 防犯 >

防犯カメラ4台と事務所にモニターを設置し、職員全体へ操作方法を周知した。また不審者対応マニュアルを整備し、職員へ周知を徹底した。夜間・休日等については、警備会社と業務委託契約を結び、職員不在時に備えた。

< 衛生管理 >

以前より施設全体でインフルエンザやノロウイルスに対する予防の取り組みを行っており、新型コロナウイルス感染症対策についても速やかな対応ができた。利用者・職員には起床時の検温、体調管理の変化等の把握に努めた。継続的に3密回避、マスク着用や手洗いなど基本的な感染症防止対策の依頼をした。区の社会的検査でPCR検査やスクリーニング検査など利用者・家族の安心のため

めにも積極的に受検をした。

(4) 人材育成・活用

< 研修・研修計画 >

年間研修計画に基づき、法人、施設、外部の研修に参加した。

今年度については、施設内研修以外はすべてオンライン形式で受講を行った。

[外部研修]：障害者施設職員支援力向上研修 / サービス管理責任者研修 / 相談支援初任者研修 / 障害者施設職階層研修（新任） / 福祉従事者向けクレーム対応研修 /

[法人研修]：実践事例報告会法人研修 / 職員階層別研修（中堅） /

[施設内研修]：虐待防止研修 / 記録の書き方研修 / キャリアデザイン研修法人研修 / リスクマネジメント研修

[法人世田谷地区の研修会]：法人の区内事業所合同での研修会、次期中期計画に向けた現状分析としてSWOT分析（内部環境と外部環境の分析を通して、自社の強みや弱みを把握する）を活用した研修会を実施。この報告をもとに次年度の計画につないだ。

< 実習生の受け入れ >

年間を通して利用者支援に支障のない範囲で希望に応じながら次世代の福祉を担う人材育成の観点から受け入れを行った。今年度は新型コロナウイルス感染防止の観点から当初予定していた実習の辞退もあったが、社会福祉士養成実習などの実習受け入れを行った。

< 職員体制 >

当施設は都への申請で提出する加算として、「人員配置体制加算（手厚い人員配置をしている事業者を評価する加算）」と「福祉専門職員配置等加算（福祉専門職員の配置を評価する加算）」について一番高い加算を取得しており、手厚い人員体制と専門性の高い職員の配置を行っている。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

(1) 第三者評価について

令和元年度に「福祉サービス第三者評価」を受審した際の、<さらなる改善が望まれる点>について、令和3年度は以下のとおり改善に取り組んだ。

【作業に伴う収入の目標額や推移について、どのような形で伝えていくか検討していく】

家族向けの連絡などの機会に、収入の目標額や推移に加え、自主生産品の種類、材料費、フルーツジャムは季節ごとの移り変わりなど、資料にまとめ伝えることができた。

【事業所としての事業継続計画を形にしていく】

災害時などに対応できるよう法人で事業継続計画を作成した。また、区の福祉避難所の連絡会に参加した。施設では、マニュアルの確認、法人の災害発生時の連携など、訓練も実施した。

【「地域に出ていく」「施設に招く」活動を継続していく】

今年度については、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、施設外

でのイベント等の実施は見合わせた。

一方、請負作業でマンション、ATM、駐輪場清掃など利用者自身が地域に出て作業を行う機会を増やした。また、ジャム作りで使用する果実の収穫なども利用者が積極的に参加できた。

(2) 作業について

和菓子や、季節のイベントに合わせた商品を提案するなど、新商品開発に力を入れている。あわせて、令和5年度の改修工事後の自主生産商品の商品開発の一つとして、米粉を使用したパンや菓子の製造を試行的に実施した。一部の商品については、グルテンフリーの米粉パンなどアレルギーに対応した製品づくりを行い、他施設商品との違いを打ち出すことで、新鮮でオリジナルな視点を持ち続けるよう努めている。施設の独自ブランド「工房 asi (あし)」に加え、米粉を用いた商品には「八十八屋 (はちじゅうはちや)」というブランドを立ち上げ、販路の拡大と工賃向上へ繋がられるようにしている。

(3) 就労継続支援について

都内有名菓子メーカーの下請け作業を受注しながら、メーカーの業務の手法、管理方法を学ぶなど、作業を請け負うのみではなく、向上心と学ぶ姿勢を持ち、外部受注の対応にあたっている。その経験は、施設が自主製作する菓子製造業務へ活かされ、商品の質の向上と、利用者の就労指導へと繋がられている。

また、コロナ禍で受注作業が減少したこともあり、新規作業獲得に向けて営業活動を行い、皮の軍手を袋に入れる作業とアパート清掃の作業を新規に開始した。

(4) 地域とのかかわり

コロナ禍のため地域の方との交流を目的とした行事の実施は見合わせた。作業で行っている公園やアパートの清掃、駐輪場の清掃やジャムで使用する果実収穫などの就労支援を通して、地域との関係性向上や地域での障害者理解の推進を図った。

6. 事業実績の評価 (施設管理所管課による評価)

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<p>コロナ禍ではあるが、新規作業の開拓等により、積極的に利用者と地域とを結びつけている。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、日々感染拡大の防止に取り組み、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行った。</p>			
項目別評価結果			
<p>評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）</p>			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			21
設置目的等の理解	2/3	個人情報漏洩防止	2/3

サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			6
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			20
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	21 / 26	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人員配置区分、福祉専門職員等配置加算 ・ 地域での作業を開拓し、地域との関係性を高めている。 	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9		
4. サービス向上の取組み	20 / 30		
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	67 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
<p>全ての項目において要求水準を満たしており、利用者が地域で作業をすることにより障害者への理解を深める原動力としている点など、継続して運営の工夫に取り組んでいる点を評価し、総合評価をAとする。</p>			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
<p>現在も要求水準は満たしているが、今後も更なる活動の場の開拓等により、地域での障害者理解推進の更なる取り組みを促してゆく。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を引き続き図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組むよう指導する。</p>			

令和3年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立梅丘ウッドペッカーの森
 施設住所：世田谷区松原6-4-1 地下1階
 指定管理者：特定非営利活動法人ウッドペッカーの森
 指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

(2) 対象者

主に精神障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和4年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業	
生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。	定員 6人 登録人数 12人
就労継続支援B型：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。	定員 14人 登録人数 31人
概要	
生活介護事業と就労継続支援B型事業での多機能事業所として、触法障害者等の支援困難ケースのほか、高次脳機能障害や発達障害、他障害との重複ケースの受け入れを行い、専門的支援や他機関連携、積極的なアウトリーチ支援により、利用者の地域生活の基盤の安定を図る。	
施設内活動	
作業訓練：ネジ袋詰め、ゴルフボール袋詰め等の軽作業 自主生産品作成作業	
健康づくり：運動指導・健康指導等	
その他：調理・ミーティング	
工賃について	
作業種目別収入	ネジ詰め作業 149,261円、ゴルフボール選別・袋詰め作業 826,800円、アクセサリ値付け・袋詰め作業 16,820円、メール便配達作業 47,094円、ポスターシール貼り作業 20,000円、共同作業（ライオン誌発送準備作業・病児保育案内発送準備作業等）55,500円・自主生産品販売 108,200円
年間工賃支払総額	1,250,200円
全体月平均工賃	全体 4,091円/人（昨年度比306円減） B型 4,332円/人（昨年度比124円減） 生活介護 2,659円/人（昨年度比547円減）
施設外活動	

作業訓練：ライオンズクラブ会報発送作業、区内事業所共同作業等					
外出活動：バスレク（新型コロナウイルス感染防止のため活動縮小）					
年間行事（新型コロナウイルス感染症のため規模を縮小し実施）					
月	内	容	月	内	容
4月			10月		
5月			11月		バスレク
6月			12月		
7月			1月		
8月			2月		
9月			3月		コンサート開催（オンライン配信）

(2) 利用状況

障害支援区分

	区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
生活	0人	3人	4人	4人	0人	0人	1人	12人
継続	0人	0人	2人	3人	6人	0人	20人	31人

障害の程度

【生活介護】	愛の手帳	身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	1人
		1度									0人	2級
2度									0人	3級	1人	
3度								1人	1人	非該当	3人	
4度	2人				1人				3人	未申請	0人	
なし		1人			2人			5人	8人	不明	1人	
計	2人	1人	0人	0人	3人	0人	0人	6人	12人	計	12人	

【就労継続】	愛の手帳	身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	1人
		1度									0人	2級
2度									0人	3級	10人	
3度								1人	1人	非該当	2人	
4度								2人	2人	未申請	0人	
なし		1人			2人			25人	28人	不明	0人	
計	0人	1人	0人	0人	2人	0人	0人	28人	31人	計	31人	

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

新型コロナウイルスに関する事業継続化計画（BCP）を整備し、利用者をはじめとする施設に係る人の安全を確保して、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置中も含め事業継続に取り組んだ。毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を実施するとともに、マスク着用やパーティション設置、日常的な換気等による三密の回避、来所者の手指消毒と施設内消毒の徹底、施設職員の定期的なPCR検査や抗原検査等を行い、さらに施設職員はもとより利用者・家族等への感染防止に関する意識向上への支援や協力依頼を行った。また、委託業者などの来所者に対しては極力施設内に立ち入らせず、玄関など限られた場所に対応した。このような対策を日々講じることで集団感染リスクの低減を図り、施設職員及び利用者本人への感染はほぼ防ぐことができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	52,906,404	
受託事業収入	52,906,404	指定管理料（処遇改善加算含む）
その他	0	
支出計	52,906,404	
人件費	46,043,570	常勤5人、非常勤4人、嘱託医1人等
事務費	4,617,834	給食購入費、消耗品費、修繕費等
事業費	1,980,000	利用者諸経費等
その他	265,000	授産消耗品等
収入 - 支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<支援のアピールポイント>

「疾病および障害についてお互いに理解しあい、一人ひとりが安心して過ごせる場」というあり方を基本に、利用者の自立と社会参加を図っている。また、就労継続支援B型は「人員配置体制加算（手厚い人員配置をしている事業者

を評価する加算)」、また生活介護・就労継続支援 B 型は「福祉専門職員配置等加算（福祉専門職員の配置を評価する加算）」を取得しており、手厚い人員体制と専門性の高い職員の配置を行っている中、生活介護事業と就労継続支援 B 型事業を一体的に運営しており、重複障害者・高齢障害者のほか、高次脳機能障害者・発達障害者、他事業所では受け入れ困難なケース等を優先的に受け入れている。

令和 3 年度も、新型コロナウイルス感染症への不安や長引くコロナ禍の生活でのストレス等により、調子を崩したり、生活リズムが崩れる利用者が多い状況が続いた。そのため、不安やストレスの解消に向け、より丁寧な相談対応やさまざまな思いの共有への工夫、生活支援や関係機関との日常的な連携等を継続し、更に在宅支援を取り入れることで一人ひとりが「安心」して地域生活が継続できるよう支援した。

- ・関係機関との連携（623 件） 昨年度比 61 件増
- ・カンファレンス実施（20 件） 昨年度比 3 件増
- ・訪問等のアウトリーチ支援（165 件） 昨年度比 78 件増
- ・在宅支援（83 回） 令和 3 年度開始

< 就労支援の取り組み >

作業工程の細分化や補助具の開発により、一人ひとりの状況に合わせて仕事を作り出すこと、また利用者個々のペースに合わせた作業環境等の提供により、自信の回復や働く意欲の向上を目指し、やりがいや生きがいに繋げるべくその人らしく「はたらく」ことを支援した。

令和 3 年度は、コロナ禍の影響により受託作業が全体的に減少し、更にバザー等の中止が相次いでいることから、工賃収入が大きく減少した。しかし、一人ひとりの状況に合わせての工夫等に丁寧に取り組むこともでき、“できること”を増やす、新たな作業工程に挑戦する等、やりがいにつなげられる機会ともなった。

< 外出活動 >

感染者数の下がった令和 3 年 1 1 月に、約 2 年ぶりにレクリエーションを実施した。感染防止の観点から、移動や内容について制限をかけざるを得ない状況ではあったが、久しぶりのレクリエーションとあって、参加者も多く、「楽しかった」「久しぶりに皆で出かけられてよかった」等の感想が寄せられ、久しぶりにほっとできるひと時を皆で楽しく過ごし、気分転換をすることができた。

< 健康管理 >

利用者の健康増進のために、疾病管理や食事・運動等さまざまな側面から健康への意識を高める支援を実施した。

令和 3 年度は、新型コロナウイルス感染防止を徹底したうえで梅丘パークホールや羽根木公園を活用することで、スポーツや健康教室等の各種講座を再開した。さらに、一人ひとりが健康づくりのための健康目標を設定した『健康すごろく』を活用しながら年間を通して自身の健康を意識して生活することに力

を入れた。また、運動指導は昨年に引き続きオンラインを活用し、定期的に専門的な指導を受ける機会を継続した。

- ・スポーツ（５回実施）
- ・運動指導（１２回実施）
- ・健康教室（３回実施）
- ・栄養指導、食生活指導（随時）

（２）地域との関わり 障害理解の促進

<地域との関わり>

新型コロナウイルス感染防止により、地域のバザーやイベントはほとんど中止となったため、施設や利用者が地域と関わる機会や社会参加できる機会は失われる結果となった。

しかし、日常生活の中で買い物や理美容等への同行支援により一人ひとりの利用者が安心して利用できる場所を広げることが継続し、障害者の地域生活や施設運営に対する理解を深めてもらうことにつなげた。また、昨年に引き続き、事業所や障害理解に関するメッセージを入れた森のつどいコンサートのオンライン配信により、今年度も多くの方に視聴してもらい、新たに障害者や障害福祉サービスを知ってもらうきっかけづくりができた。

<地域や他施設との連携>

イベント等の開催はほとんどが中止されたため、利用者が直接参加することはできなかったが、商店街や地域の他施設・機関と連携し、コロナ禍での生活や支援、感染防止策等の情報交換や状況共有、オンラインを活用した地域啓発の検討を行うとともに、共同受注作業等に積極的に参加・協力した。

- ・世田谷区自立支援協議会
- ・世田谷区精神障害者通所事業所連絡会
- ・北沢地区連絡会
- ・世田谷セレ部
- ・世田谷区精神保健福祉４団体代表者協議会
- ・とうきょう会議

<ボランティアの募集・活用>

新型コロナウイルス感染防止のため、緊急事態宣言中等の受け入れ中止やそれ以外も所内の人数調整を行いつつ受け入れとなったが、障害者への理解を深める機会として、また人間関係や日常生活において固定化しがちな所内に、“新鮮な風”を運んでくれる存在として、ボランティアを受け入れた。ボランティアが入ることで、利用者の社会生活や視野が広がり、楽しみを増やす機会にも役立った。

- ・ボランティア受け入れ 年間延べ９４人
（内訳）日常活動９０人、調理３人、レクリエーション１人

(3) 危機管理

< 災害対策 >

防災訓練

毎月1回、さまざまな災害を想定しての避難訓練や防災指導を行い、職員・利用者ともに避難方法等の習得や避難手順の確認を行った。また安全確保のための所内の物品等の置き方の工夫や要介助・要支援利用者への対応方法の検討などの課題や問題の改善も進めた。また、今年度は『それぞれに合った方法で身を守る』『自宅での防災対策を考える』という二つのテーマのもと、所内でのそれぞれの身の守り方のほか、自宅での身の守り方や減災のための準備についても支援した。今年度も、避難訓練については、利用者・家族のアンケートでも「ためになる」「いざというとき安心」「継続してほしい」と高い評価を受けた。

防災情報収集管理

利用者一人ひとりからの防災情報（緊急連絡先・医療機関連絡先・服薬情報・広域避難場所・避難所・支援関係者等）を年1回見直しつつ管理することで災害時の利用者対応に備えた。

施設設備および備蓄品チェック

災害に備え、年一回定期的に施設安全対策チェックリストや備蓄品リスト等に沿って確認し安全性の確保につなげた。

< 健康衛生管理 >

日常の健康チェック

来所時に利用者から体調に関する情報を得るほか、観察等によって健康状態の把握や必要に応じて服薬や血圧等のチェックを行い、適切な対応に努めた。

また、所内に関連ポスターを掲示しての情報提供、関係機関と連携し日常の中での運動や食事内容に関する指導・助言を行い、利用者の健康に関する意識を高めるための支援を行った。

定期健康診断

1年に1回の定期健康診断受診により健康状態の把握を行い、疾病の早期発見等健康維持・増進など健康管理への支援を行った。

< 衛生管理および感染症対策 >

衛生管理

衛生管理マニュアルに沿った、室内の換気、所内の清掃、廃棄物保管場所の管理、食料品保管状況の点検、衛生害虫の点検・防除等の環境保全を通して、利用者の健康を確保した。

感染症対策

新型コロナウイルス感染症、インフルエンザ、ノロウイルス等の感染症の発生や蔓延が起こらないよう、国や都、および世田谷区保健所等の情報を収集し、適切な対策を行った。

令和3年度は新型コロナウイルス感染症に対する事業継続計画（BCP）を策

定し、それに沿って感染防止や感染者への対応を行った。また、職員については定期的な PCR 検査やスクリーニング検査、抗原検査を実施し、利用者への感染を防ぎ安全な事業所運営が継続できるよう努めた。

令和3年度は、昨年度に引き続きインフルエンザ、ノロウイルスの感染者はなかった。新型コロナウイルス感染症については、8月に濃厚接触者1人、3月下旬に感染者1人が出たが、いずれも職員で家族内感染であったこと等により、利用者・他職員とも濃厚接触者には該当せず、その後も感染者は出なかった。

< リスクマネジメント体制 >

事故を未然に防ぎ施設の安全性・信頼度を高めるために、日常のヒヤリハットの蓄積と定期的な分析・改善への対応を行い、安全への環境改善を進めた。毎日の振り返りでヒヤリハットの確認を行うことで、職員の安全への意識も向上し、早急な改善への対応も可能にした。

また、今年度は新型コロナウイルス感染症についての事業継続計画（BCP）を策定し、適切な対策・対応の徹底を図った。

（4）人材育成・活用

< 研修内容 >

個々人の職員の毎年の研修目標に沿って、障害者1人（手帳保持）、高齢者1人（70歳以上）を含む各職員の状況や希望に合わせて計画的にOJTを通じた職員間の育成や内部・外部研修を実施し、職員の知識・技術の向上に努めた。また、研修終了後は全体に周知しその内容を共有するとともに、必要に応じてフォローアップを行うことにより、事業所全体のサービスの質の向上が図れた。

* 内部研修参加：延べ56人

（職員としての基本姿勢、権利擁護、虐待防止、個人情報保護、緊急時対応等）

* 外部研修参加：延べ19人

（精神保健福祉研修、支援技術研修、虐待防止、ピア養成講座等）

< 職員メンタルヘルス等 >

人材育成体制の整備として、半年ごとの定期的な振り返りとセルフチェックに加え、年1回の評価（自己評価・施設長評価）により、各職員の状況を把握し必要に応じてスーパーバイズや勤務調整等を行いメンタルヘルスの管理や自己啓発につなげた。一人ひとりの職員のモチベーションアップや活性化につなげ、やりがいをもって仕事をし、質を向上しつつサービス提供を続けていくために、今後も人材育成体制の充実につなげることを目指す。

< 実習生の受け入れ >

広義の支援者としての実習生を積極的に受け入れ、その人材育成に協力した。

* 年間受け入れ数：延べ94人

（内訳）福祉関係学生延べ39人、看護学生延べ55人

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

利用者・家族に施設運営に関するアンケートを行ったところ、作業所の方針や取り組みに関しては、「満足」「概ね満足」が利用者 93%、家族 100%と概ね理解を得ていると評価できる結果であった。要望・意見は次年度計画の参考にし、更なるサービス向上に繋げていく。

また、昨年度受審した福祉サービス第三者評価にて指摘された改善点についても、順次、改善に向けた検討を進めた。

（1）コロナ禍での安全で安心できる運営の継続

事業継続計画（BCP）の策定により、さまざまな感染対策の体制を強化することで利用者・職員の感染を防ぎ、利用者の生活の中で大切な居場所・行き場所である施設の運営を継続した。

しかし、昨年度に比べ新型コロナウイルスの変異により感染者数が激増する時期も長かったため、長引く生活への制限や感染への不安により病状を崩す利用者や通所を自粛する利用者が増加した。そのため、定期的な連絡や相談対応、必要時の訪問や同行支援のほか、必要に応じて在宅支援の体制も開始した。また、相談支援事業所や居宅支援事業所との丁寧な連携によりサービス調整や休息入院の調整等を行い、一人ひとりの利用者の地域生活維持にも重点を置いた。

これまでの感染対策等の対応を基に、今後も続くコロナ禍の生活でのさらなる安全・安心の確立はもとより、コロナとの共存（ウイズコロナ）を前提に様々な活動の再開に向け工夫をしていくことを目指したい。

（2）オンラインの活用

昨年度に引き続き、運動指導や他事業所との連携等においてオンラインを活用したが、今年度は、更に日常業務や在宅支援、相談対応にも活用を広げ、感染防止対策やサービスの充実につなげた。今後もオンラインの活用により活動や業務を工夫し、業務の効率化等の改善に図る。

（3）「やりがい」「いきがい」を持って『はたらく』

昨年度に引き続きコロナ禍の影響により、受注作業の減少やバザーやイベント等が中止となり、利用者の社会参加の機会が少なくなる状況が続いている。しかし、一人ひとりへの丁寧なアプローチにより、新たな作業工程への挑戦や正確さの追求等、それぞれが「やりがい」を新たに持つきっかけを作ることにもできた。また、コロナ禍での困難さはあるものの、地区社協と連携しての地域とのかかわりを増やす機会の模索も継続して行った。今後も一人ひとりが「やりがい」や「いきがい」をもって『はたらく』ことを継続できる環境を目指す。

（4）人員の交替を見越した業務の引継ぎや効率化

数年後の職員の入替わりを見据え、業務の引継ぎや効率化、更には人材育成について、計画的に進められるよう検討を開始した。人員が交替しても、安定して運営を継続し、さらなるサービスの充実や質の向上を追求できる体制を確保することを目指す。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<p>職員の知識・技術の向上のために職員の状況に合わせて、OJT や外部研修の活用などにより人材育成を行っている。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行った。</p>			
項目別評価結果			
<p>評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）</p>			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			21
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			8
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			21
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
<p>総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）</p>			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	21 / 26	地域参加の機会は減少したが、一人ひとりに沿った支援を実施している。	
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	感染症対策マニュアルを作成し、安全への環境改善を進めている。	
4. サービス向上の取組み	21 / 30	職員の目標・状況に沿った個々の研修を実施し、サー	

		ピスの質の向上を図っている。
5．収支状況	6 / 9	
6．改善の取組み	2 / 3	
合計	70 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
年度評価所見		
<p>全ての項目において要求水準を満たしており、コロナ禍の中でも、施設コンサートのオンライン配信など障害理解の促進に工夫しながら取り組んでいる点、質の高いサービスの継続という視点に立った人材育成を行っている点や在宅支援を取り入れ一人ひとりが地域生活を継続できるよう支援した点を評価し、総合評価をAと判断する。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>現在も要求水準は満たしているが、引き続き、サービスの維持・向上を目指し、将来を見据えた人材育成への取り組みを促していく。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を引き続き図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組むよう指導する。</p>		

令和3年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立松原けやき寮

施設住所：東京都世田谷区松原6-43-17 ソーワ福祉ビル3階

指定管理者：せたがや櫨の木会

指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和4年3月31日現在）

(1) 事業内容

<p>実施事業</p> <p>生活寮（一般入居）：就労支援を受けている、または就労している知的障害者に対して、生活の場を提供し日常生活に必要な援助及び支援を行う。 定員 4人 延利用者数 3人（実利用者数3人） 利用期間 3年以内</p> <p>生活寮（体験入居）：自立生活を体験することによりその方の地域社会での自立生活を助長する支援を行う。 定員 3人 延利用者数 9人（実利用者数9人） 利用期間 1～6か月</p> <p>短期入所：介護者の疾病等の理由または保護者の休養、本人の体験等により短期間の入所を必要とする知的障害者の受入れ支援を行う。 定員 1人 延利用者数 120人（実利用者数29人）</p> <p>概要</p> <p>世話人及び生活支援員が入居者の支援にあたり食事の提供、入浴、健康管理、金銭管理、その他日常に必要なことを支援する。</p>
--

(2) 利用状況

障害支援区分(事業ごと)

<生活寮（一般入居）>

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
/	/	/	/	/	/	/	3人

利用にあたり障害支援区分認定を要しないため、合計のみ記載する。（区独自事業）

<生活寮（体験入居）>

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
/	/	/	/	/	/	/	9人

利用にあたり障害支援区分認定を要しないため、合計のみ記載する。（区独自事業）

<短期入所>

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
0人	4人	11人	5人	9人	0人	0人	29人

障害の程度

<生活寮(一般入居)>

		身体障害者手帳(1)							計
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	
愛の手帳	1度								0人
	2度							1人	1人
	3度								0人
	4度		1人					1人	2人
	なし								0人
計		0人	1人	0人	0人	0人	0人	2人	3人

精神障害者保健福祉手帳	
1級	
2級	
なし	
計	

<生活寮(体験入居)>

		身体障害者手帳(1)							計
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	
愛の手帳	1度								0人
	2度							2人	2人
	3度							5人	5人
	4度							2人	2人
	なし								0人
計		0人	0人	0人	0人	0人	0人	9人	9人

精神障害者保健福祉手帳	
1級	
2級	
なし	
計	

<短期入所> (2)

		身体障害者手帳							計
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	
愛の手帳	1度								0人
	2度							8人	8人
	3度		1人					12人	13人
	4度		1人					6人	7人
	なし							1人	1人
計		0人	2人	0人	0人	0人	0人	27人	29人

精神障害者保健福祉手帳	
1級	
2級	
なし	
計	

- 1 利用にあたり身体障害者手帳所持は要しない。
- 2 利用にあたり身体障害者手帳及び愛の手帳の所持は要しない。

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

利用者および職員の体温測定等の健康管理を行うと共に、手洗い、手指の消毒、マスク着用の徹底、換気等を実施して感染防止を行った。特に職員に対しては、世田谷区スクリーニング検査や東京都集中的検査を定期的に受検させ、感染の早期発見、拡大防止に努めた。

「濃厚接触者、感染者発生時の対応マニュアル」を作成し衛生用品の見直し等を行い新型コロナウイルス感染症発生時の取り組みを職員に周知した。又、世田谷区保健福祉政策課が実施する感染症アドバイザーによる助言事業を活用し、ゾーニングや飛沫飛散防止対策、換気、消毒の方法など、現場の状況を踏まえた専門家の知見を得ることで、新型コロナウイルス感染症の予防やまん延防止に繋がる効果的な対応が行えた。

ワクチン接種に関しては、利用者は勤務先、通所先等で行ってもらうとともに、職員へは世田谷区福祉職接種優先枠などを利用することを推奨した。

なお、緊急事態宣言中、利用者は居室で過ごすことを基本とし、外出の自粛依頼や外出先の選び方など状況に合わせた対応をすることで、集団感染リスクの低減を図り利用者及び職員の感染はなかった。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	25,338,799	
受託事業収入	24,547,073	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	791,726	
支出計	25,338,799	
人件費	21,194,041	常勤2人、非常勤7人
事務費	1,263,846	管理事務費
事業費	2,880,912	福利厚生費、旅費、消耗品費、修繕費、通信運搬費、賃借料等、食材料費
収入 - 支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 指定管理者変更に伴う運営の移行について

運営方法や利用者支援の引継ぎについて前運営法人と綿密に連携協力し取り組んだ結果、令和3年4月1日より良好な体制で事業を開始することができた。

一般入居事業では交代に伴い不安や心配を抱える利用者もいたが、事前に職員が法人内グループホームでの研修等で実務経験を積んでいたことで、心配や不安を軽減することが出来た。また、利用者の混乱を最低限とするため、寮内のルールや入浴、配膳など生活全般の細かい事柄も変更せず継続していくことに重点を置き事業を開始した。開所式はコロナ禍のため4月5日夕方に利用者、法人理事長、事務局長と小規模な形式ではあるが実施した。

体験入居事業は4月を受け入れ準備期間とし、5月より受入を開始した。短期入所事業は事業の趣旨から4月1日より利用希望者を受け入れた。継続的に利用している方が多く、けやき寮での生活に慣れていることもあり大きな混乱は見られなかった。

(2) 利用者支援

<生活寮>

一般入居者に対しては、生活面での安定を第一に新しい運営法人になっても「松原けやき寮は安心して生活できる場」であることを実感してもらうように支援を行った。はじめは緊張していた利用者も時間の経過とともに打ち解けた雰囲気となり日常の会話を楽しんだり困りごとを相談できる関係性を築くことができた。ご家族とは定期的に面談を行い生活状況の報告、グループホームの情報提供などを行った。

体験入居者は5月より受入を開始した。入居生活に見通しを持っていた利用者は安定して過ごすことができたが、入居後すぐに不安定になる利用者も少なからずおり、その場合は関係機関と連携を取り本人の希望にそえる生活環境等を配慮することで最終日まで利用することが出来た。

通所先とは連絡帳による相互連絡、相談支援事業所とは情報交換や面談の同席などを行い、連携を図るよう努めた。

金銭支援は「松原けやき寮預かり金等運営規程」を作成し、ご家族の支援状況に合わせて金銭管理の支援を実施するとともに、必要に応じてお小遣い帳の記入など利用者本人が生活費の管理が出来るような支援も行った。

<地域生活への移行>

一般入居の入居者2人が年度内に区内のグループホームへの入居が決まった。グループホームの入居への移行には区担当ケースワーカー、相談支援事業所、日中活動先職員、家族と本人と関係者会議を実施し、スムーズな地域生活への移行を支援した。

体験入居の入居者1人も入居期間中にグループホームへの入居が決まり、利用期間を切り上げての入居となった。

<短期入所>

4月1日より受入を開始し33人の方と契約を結んだ。生活寮と同様に「運営法人が変更になっても安心して利用できる場」を提供することに重点を置いた。前

期は緊急事態宣言が続いていたこともあり50%程度の利用となった。後期はひと月に複数回利用を希望する利用者や体験入居希望者の利用があったことで、利用率は90%を超える月もあった。

(3) 地域との関わり 障害理解の促進

< 地域の他事業所等との連携 >

同一建物内にある「白梅福祉作業所」「ヘルパーステーション榎の木」と連携し、円滑な施設運営の為に協力を行った。

法人内他事業所の自主生産品(パン製品等)を食事に取り入れ、定期的に配達をしてもらうなど交流の機会を設けた。

< 余暇の過ごし方についての情報提供 >

通勤先や通所先が休みの日の余暇の過ごし方として、新型コロナウイルス感染の状況を詳しく伝えながら感染リスクの少ない場所などの情報を提供した。

(4) 危機管理

< 防災・防犯 >

松原けやき寮単独の避難訓練を実施した。防災備蓄品の点検を実施し利用者が持ち出し易い非常用持出袋に変更するなどした。白梅福祉作業所との合同の避難訓練も実施した。

防犯対策として施錠を徹底するとともに、利用者居室内に貴重品入れを設置し現金等貴重品の管理体制を強化した。

< 衛生管理 >

新型コロナウイルスだけではなく集団生活では感染症のリスクが高いため感染症対策の研修を行い、嘔吐があった時、下痢症状があった時はマニュアルにそって対応をした。体調不良の利用者は居室で過ごすことを基本とし集団感染の低減を図った。

(5) 人材育成・活用

< 人材育成・職員研修 >

法人の定める研修計画に基づき、個別の研修計画を作成し、専門性、支援力の向上に努めた。非常勤職員は法人から発信されるオンライン研修を活用し全職員が参加、共有する機会を持った。法人内現場研修を受入れ、居住系事業の支援内容を理解する機会も設けた。

< 権利擁護・虐待の防止 >

利用者の人権を尊重し権利を擁護するとともに、利用者に安心、安全に基づく健全で良質な支援を提供し、サービスの向上に努めた。東京都虐待防止研修を受講した職員による伝達研修も実施した。

< 会議・所内研修 >

常勤職員は定期的に職員会議を実施し、活動計画の検討、個別支援計画の作成などを検討した。コロナ禍のため非常勤職員が集まることは難しかったため、書面にて情報の共有を行い、利用者一人一人のニーズに応じた支援を提供することが出来た。

< 人事考課 >

職員に対しては、法人統一の人事考課制度を活用しながら、職員の育成を図った。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

以下のとおり、年間を通じて利用者を主体とした丁寧な支援を心がけるよう運営を行った。今後についても、関係機関と連携・協力しながら、利用者の意向に寄り添い、確実な地域移行へとつなげられるよう、支援体制をさらに強化していく。

（1）指定管理者変更に伴う運営法人の移行について

運営法人の移行にあたっては業務の引継ぎなど、どのように進めていくか模索しなからの開始であったが、利用者へは「運営法人が変わっても松原けやき寮は安心して生活できる場」であることを第一にサービスを提供した。移行準備期間は短かったが実務経験がある世話人が確保できたことや、研修機会を複数回設けたことなどで運営法人移行を混乱なく行うことが出来た。

（2）利用状況について

一般入居は4月の時点で3人が利用されていて、年度内に利用者2人がグループホームへ移行することが出来たが、その後新規の利用希望者はなく令和3年度末時点入居者は1人となった。

体験入居は9人が利用された。入居途中でグループホームへの移行が決定したり、緊急事態宣言のため利用期間を短縮するケースがあった。

短期入所は令和2年度からの継続契約者19人、新規契約者14人、合計33人となり延べ120人が利用された。リピーター利用者が多く実利用者は29人だった。

（3）利用者支援について

個別支援計画に基づいた支援を提供した。一般入居の利用者については6ヶ月毎にモニタリングを行い支援の振り返りを実施した。利用者職員で面談を実施して支援内容を確認し、その支援方法について職員間で情報を共有した。

体験入居の利用者については、入居前に本人、家族と面談をして個別支援計画を作成し、終了時には本人、家族、相談支援事業所と個別支援計画に対する振り返りや、今後の希望などを話し合った。利用期間中に不安定になり退寮を希望した利用者には関係機関と連携を取り本人の不安を軽減するなどして最終日まで利用することが出来た。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況

前運営法人と連携・協力し入居者の利用に混乱をきたすことなく、業務の運営移行を円滑に進めることができています。移行前より法人の他施設を利用してOJTを実施し、移行後も研修機会を持ちつつ、適宜マニュアルを見直しながら業務の標準化に努め運営を安定させている。また、ヒヤリハットの活用による事故の未然防止など、職員間の情報共有を図りながら安心安全な施設

運営につなげている。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、日々感染拡大の防止に
取り組み、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行った。

項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1．施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2．施設の運営			18
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3．事故や緊急時等への対応			8
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	2/3		
4．サービス向上の取組み			21
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5．収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6．改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1．施設の維持管理	12 / 13		
2．施設の運営	18 / 26		
3．事故や緊急時等への対応	8 / 9	ヒヤリハット報告を、職員間で情報共有することにより、事故を未然に防ぐことができた。	
4．サービス向上の取組み	21 / 30	業務マニュアルを適宜見直し、OJTを行い業務の標準化に努めた。	
5．収支状況	6 / 9		
6．改善の取組み	2 / 3		
合計	67 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	

<p>年度評価所見</p>
<p>全ての項目において要求水準を満たしており、当初の運営法人変更に伴う変化を最小限とし利用者が変わらず安心して生活できる環境作りを行っている。運営の継承という視点だけでなく、職員研修を工夫・充実させて支援の質の向上も図っている。また関係機関との連携に取り組み利用者の地域移行へとつなげた点を評価し、総合評価 A とする。</p>
<p>評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）</p>
<p>現在も要求水準は満たしているが、今後も継続して職員研修等による支援体制の充実を図り、利用者の安心した生活と地域移行に向けた支援を実現できるよう取り組みを促す。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を引き続き図りながら、利用者の生活支援の充実に取り組むよう指導する。</p>

令和3年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立身体障害者自立体験ホームなかまっち

施設住所：世田谷区中町2-17-21

指定管理情報

指定管理者：特定非営利活動法人つどい

指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

(2) 対象者

身体障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和4年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業

自立体験室：（一般利用）定員 3人 延利用者数 4人（実利用者数 4人）

（短期利用）定員 2人 延利用者数 55人（実利用者数 9人）

短期入所事業：（短期入所）定員 2人 延利用者数 334人（実利用者数 88人）

（緊急利用）定員 1人 延利用者数 21人（実利用者数 17人）

概要

自立体験室：身体障害のある方に対して、一般利用（1ヶ月以上1年以内）・短期利用（2日以上1ヶ月以内）の利用期間において、自立に向けた体験の場を提供する。関係機関と連携し、自立に向けた多様な支援を行う中で、地域での自立生活の実現や社会参加の促進を図る。

短期入所：最長3泊4日の期間において、マンツーマン介護体制のもと宿泊サービスを提供する。また緊急短期入所に関しては、主たる介護者（主に家族）に不慮の事故・疾病・入院などの事象が発生した際、短期入所と同様のサービスを緊急に提供する。

(2) 利用状況

障害支援区分(事業ごと実利用者数)

<自立体験室事業（一般）>

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
							4人

利用にあたり障害支援区分認定を要しないため合計のみ記載する。（区独自事業）

<自立体験室事業（短期）>

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
							9人

利用にあたり障害支援区分認定を要しないため合計のみ記載する。（区独自事業）

<短期入所事業>

区分6	63人	区分5	13人	児童3	2人
区分4	8人	区分3	1人	児童2	1人
区分2	0人	区分1	0人	児童1	0人
計					88人

<短期入所事業（緊急利用）>

区分6	10人	区分5	3人	児童3	0人
区分4	3人	区分3	0人	児童2	1人
区分2	0人	区分1	0人	児童1	0人
計					17人

障害の程度

<自立体験室事業（一般）>

		身体障害者手帳							計
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	
愛の手帳 (1)	1度								0人
	2度		1						1人
	3度								0人
	4度								0人
	なし	2	1						3人
計		2人	2人	0人	0人	0人	0人	0人	4人

精神障害者保健 福祉手帳	
1級	
2級	
なし	
計	

<自立体験室事業（短期）>

		身体障害者手帳							計
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	
愛の手帳 (1)	1度								0人
	2度	1	1						2人
	3度	1							1人
	4度	1	2						3人
	なし	3							3人
計		6人	3人	0人	0人	0人	0人	0人	9人

精神障害者保健 福祉手帳	
1級	
2級	
なし	
計	

<短期入所事業> (2)

		身体障害者手帳							計	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級		なし
愛の手帳	1度	8	2							10人
	2度	19	11	1	2					33人
	3度	5	1							6人
	4度		1							1人
	なし	32	6							38人
計		64人	21人	1人	2人	0人	0人	0人	0人	88人

精神障害者保健福祉手帳	
1級	
2級	
なし	
計	

短期入所事業(緊急利用)(2)

		身体障害者手帳							計	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級		なし
愛の手帳	1度		4	3						7人
	2度	1	1		1					3人
	3度									0人
	4度		1							1人
	なし	6								6人
計		7人	6人	3人	1人	0人	0人	0人	0人	17人

精神障害者保健福祉手帳	
1級	
2級	
なし	
計	

- 1 利用にあたり愛の手帳所持は要しない。
- 2 利用にあたり身体障害者手帳及び愛の手帳の所持を要しない。

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等(入所施設・居住系サービスを除く。)における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、世田谷区保健福祉政策課が実施する感染症アドバイザーによる助言事業を活用し、ゾーニングや飛沫飛散防止対策、換気、消毒の方法など、現場の状況を踏まえた専門家の知見を得ることで、新型コロナウイルス感染症の予防やまん延防止に繋がる効果的な対応が行えた。

また、平時にはスクリーニング検査や抗原検査を活用し支援を継続した。利用者において陽性者が発生した際には、世田谷区や法人独自のPCR検査を実施し、

感染拡大防止を図りながら事業を継続することができた。また感染拡大局面においては、家族が陽性となった利用者の受け入れを行った他、介護員が複数出勤不可となった際には職員間でフォローするなどし、支援体制の維持を図った。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	78,323,837	
受託事業収入	74,443,993	管理運営委託料：49,165,650円 短期入所委託料：24,091,668円 処遇改善加算：1,186,675円
その他	3,879,844	寄付金・利子：220,289円 雑収入：3,659,555円
支出計	78,323,837	
人件費	50,730,191	常勤4人、非常勤11人
管理費	14,198,281	研修費、旅費交通費、通信運搬費、消耗品費、 修繕費、業務委託費、光熱水費、リース料、保 険料、租税公課、負担金支出、手数料、雑費
事業費	13,395,365	介護料・食費、処遇費、車両費
収入 - 支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 自立体験事業の周知と展開 >

一般利用においては、昨年度策定した「支援マップ」を基とした事例検討や、「支援サマリー」の新設など、支援状況を体系的に記録できるようにすると共に、情報共有をスムーズに行えるようにした。短期利用においては、利用者にも理解がしやすいチェックリストを個人ごとに作成し、それを基にヘルパー事業所とも連携しながら支援を行うことができた。

利用拡大に向け、短期入所・日中ショートステイ利用者や、関係機関からの紹介で来所された方の中で地域移行を考える方々には積極的に情報提供を行った他、なかまっちホームページにおいて特設ページを設け、自立体験室事業についてより詳しく周知を行った。

< 短期入所における本人・家族との連携促進 >

ホームページからの短期入所受付を開始した。利用は順調に増加しており、現在総申込数の約1/4がホームページ経由となっている。一方で、家庭での利用者状況お知らせフォーマット作成や、薬などをやり取りする専用ポーチの活用を計画したが、実現することができなかつたため、令和4年度に引き続き取り組む。

< 医療的ケアへの理解促進 >

常勤職員が医療的ケア研修を受け、その内容を職員に共有した。また、既に医療的ケアを実施している施設を見学し、支援の実際について理解を深めた。嘱託医とも短期入所における医療的ケアの在り方について検討し、現状で行える支援内容を明確にした。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 地域住民との交流 >

定期開催していた「まどカフェキッチン/サロン」は、コロナ禍により開催することができなかったが、近所に暮らす元利用者の方や外出途中の方などに気軽に施設へ立ち寄って頂き、食事や会話を通して楽しく過ごせる場を作るなど、個々の交流を重ねていくことができた。また、地域の高校生の見学受入れを行い、障害のある方の地域生活について、ディスカッションを行った。

< 地域関係機関との連携 >

玉川エリア自立支援協議会・玉川支援ねっと（玉川地域の障害者施設等のネットワーク）に参加した。特に玉川支援ねっとには中心メンバーとして参画し、リモート会議での議論をファシリテートしながら、最終的に参加事業所において利用者が制作している作品を他施設で展示するというアート交流イベント実施、なかまっちでも作品を展示した。

< ボランティア等の活用 >

コロナ禍により新規受け入れは行っていない。

(3) 危機管理

< 防災 >

火災や地震を想定し避難訓練を行った他、避難用具や防災食などの備品整備を行った。また防災5分間チェックを月1回実施することで、日常的に防災意識を高めながらその定着を図ることができた。

< 各種感染症の感染拡大防止 >

前述した新型コロナウイルス対応に加え、ノロウイルス・インフルエンザ等の感染防止に努め、職員の予防接種を実施した他、マニュアルや対用品を更新した。

(4) 人材育成・活用

< 研修の実施 >

オンラインや動画での介護技術研修により、職員のニーズに合った研修を実施することができた。その他にも、「医療的ケア」「職層研修」「高次脳機能障害」「虐待防止」「車いす」など、各分野の研修に参加した。また、資格取得支援を行い、常勤職員1名が社会福祉士国家資格を取得した。

< メンタルヘルスへの配慮 >

メンタルヘルス専門員の協力を得て、「心の健康づくり計画」を法人として実施している。事業所としてもカウンセラーを配置し、職員の相談に対応できるようにしている。

< 実習生の受け入れ >

感染症拡大防止のため、令和3年度は行っていない。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

(1) コロナ禍における利用者支援

感染拡大防止のため、利用者が居室で過ごす時間が増えていることから、職員が定期的に巡回しコミュニケーションを図りながら、関わりを保つ工夫をしている。また外出が制限される中、利用者が建物内でも楽しめるように季節食などの充実や、地域と連携してのイベント開催にも取り組んでいる。

(2) 自立体験室事業の活性化

自立体験室においては、分かりやすい図等を用いて利用者とともに考えることを大切にしながら、生活相談から住居探し、引越しに至るまで、トータルな地域移行支援を行った。自立体験室は利用者の多様なニーズやライフステージに合わせ、柔軟にプランを作ることができる事業であり、最近では利用者が増加傾向にある。支援の更なる充実を図ると共に、そのノウハウを体系的にまとめていく。

(3) 地域福祉資源の一員として

なかまっちは年中無休で重度障害のある方や緊急利用を必要とされる方にも対応してきたが、それらの経験を令和4年度より開始される見込みの「地域生活支援拠点」に活用できるよう検討を始め、世田谷区内の短期入所施設との相互見学を通じて情報交換と交流を図った。

上記の取組みを通して、せたがやノーマライゼーションプラン等、世田谷区の各種障害福祉計画に貢献していきたい。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<p>コロナ禍においても工夫しながら地域との交流を進め、障害福祉への理解促進に努めている。なかまっちの利用を希望するケースに迅速に対応できるようにチーム支援の体制の強化を進めている。新型コロナウイルス感染症の対応については、平時からの抗原検査の活用など、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行っている。</p>			
項目別評価結果			
<p>評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）</p>			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			1.2
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2

清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			20
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			6
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			23
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	20 / 26	地域住民との交流や地域関係機関との連携を通し、障害理解の促進を図った。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9		
4. サービス向上の取組み	23 / 30	職員のニーズに合わせた多様な研修や資格取得支援を行い、支援の質の向上を図った。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	69 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしている。また、自立体験室事業では今後の地域での生活を見据え利用者が望む支援プランを作成するなど、利用者の多様なニーズやライフステージに合わせた地域移行支援を行っている点を評価し、総合評価をAとする。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、今後も引き続き、地域や関係機関との連携を深め、障害者の地域生活を支える貴重な福祉資源として、更なる地域移行への支援や、新たな地域生活支援拠点への積極的な参加などを行うよう指導する。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を引き続き図りながら、利用者の生活支援の充実に取り組むよう指導する。			

令和3年度指定管理施設に係る事業報告について
 (障害福祉部障害者地域生活課所管分「苦情・事故報告一覧」)

施設名称	指定管理者	令和3年度	
		苦情報告	事故報告
ほほえみ経堂	NPO法人ワーカーズコープ	0	0
すまいる梅丘	NPO法人ワーカーズコープ	0	3
三宿つくしんぼホーム	(社福)全国重症心身障害児(者)を守る会	1	5
駒沢生活実習所	(社福)武蔵野会	0	0
桜上水福祉園	(社福)東京都手をつなぐ育成会	0	0
奥沢福祉園	(社福)東京都手をつなぐ育成会	0	2
九品仏生活実習所	(社福)武蔵野会	0	0
千歳台福祉園	(社福)せたがや櫨の木会	0	1
給田福祉園	(社福)東京都手をつなぐ育成会	0	1
岡本福祉作業ホーム	(社福)泉会	0	0
障害者就労支援センターすきっぷ	(社福)東京都手をつなぐ育成会	0	0
下馬福祉工房	(社福)せたがや櫨の木会	0	0
世田谷福祉作業所	(社福)武蔵野会	0	0
玉川福祉作業所	(社福)大三島育徳会	0	2
砧工房	(社福)東京都手をつなぐ育成会	0	1
烏山福祉作業所	(社福)武蔵野会	0	1
梅丘ウッドペッカーの森	NPO法人ウッドペッカーの森	0	0
松原けやき寮	(社福)せたがや櫨の木会	0	0
身体障害者自立体験ホームなかまっち	NPO法人つどい	0	0

19 施設

1

16

・ 苦情報告

「サービス提供に関するもの(職員の態度等)」1件で、指定管理者が苦情に対応し改善策を講じた。

・ 事故報告

16件中、多いものとしては、「サービス提供時の利用者や職員のけが」8件となっている。

各指定管理者は、事故への対応をした後、事故についての原因を調べ、職員への注意事項の徹底、サービス提供時の支援方法の見直しなどにより、けが等の事故の防止に取り組んだ。

令和3年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区営住宅等62施設

施設住所：粕谷4-11-8 外

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社東急コミュニティー

指定期間：平成29年4月1日～令和4年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 維持管理業務

項目	実施内容
一般修繕	受付件数：590件 入居者等からの修繕受付 結果報告書の作成・提出
空き室修繕	実施件数：80件 修繕業者の選定 6月、11月募集住戸の修繕実施 空き室管理
緊急修繕 (夜間休日の緊急修繕の対応)	受付件数：24件 現状確認及び応急処置 修繕対応及び報告
修繕提案	自動火災報知設備感知器更新 1団地：188個 住宅名看板改修 各種設備機器の劣化状況及び改修提案

(2) 保守点検

項目	実施内容
エレベーター保守点検管理	10団地 1回/月 実施(6団地は遠隔監視含む)
消防設備保守管理	2回/年(9・3月) 実施
火災警報機用戸外ブザー電池交換	1回/2年 実施(9・10月) 今年度対象 19団地 620個交換済
受水槽清掃水質検査	1回/年 (7・8月) 実施
圧送式給水装置保守点検	1回/年 (7・8月) 実施
増圧直結式装置保守	1回/年(10～12月順次実施)
湧水ポンプ保守点検業務	5団地 1回/年 (4月) 実施
建築設備定期点検	40団地 1回/年 (4・5月) 実施
コンクリートブロック塀点検	11団地 1回/年 (4・5月) 実施
清掃業務 日常清掃	16団地 1～2回/週
定期清掃	17団地 1回/月
外部排水清掃	55団地 1回/年 (6月) 実施
植栽管理 高木剪定	13団地 1回/3年
中低木・生垣剪定	55団地 1回/年
害虫駆除等	55団地 1回/年
緊急剪定	25件

雑排水管洗浄作業	1回/年 実施(10月~1月順次実施) 今年度対象 39 団地 1,026 件実施
----------	--

(3) 管理上必要となる業務

項目	実施内容
防火管理 防火管理者選任届提出 消防訓練通知 消防計画書 立入検査対応	27 団地 (該当する団地すべて) 27 団地 (該当する団地すべて) 該当なし 該当なし
巡回点検 移管住宅 借上住宅	39 団地 1回/月 18 団地 2回/月
緊急通報 (休日・夜間対応)	168 件 (休日・夜間対応 94/168 件) 緊急時随時対応 (高齢者住宅: ホームセキュリティ)

(4) 入居者管理

項目	実施内容
区営・区立住宅入居者募集 高齢単身者・特公賃追加募集	6月、11月 2回/年 募集実施 抽選実施 資格審査実施 高齢者単身者向け住宅の事務 10月募集(資格審査実施)
都営・都民住宅の入居者募集	5月、8月、11月、2月 4回/年 募集案内パンフの仕分け 窓口対応
入居者決定	使用予定者の事務手続き 入居手続き
入居者管理	相談、受付、問い合わせに関する案内 実績報告書の提出 1回/月 不正入居、不正同居等に関する指導 住まいる通信の発行 4・8・12月 3回/年 (10月: 臨時号発行、3月: 特別版発行) 連絡員任命通知の発行、謝礼の支払い 委嘱状の発送 各種届出受付及び対応
住宅使用料の決定	収入調査、使用料の算定、収入認定
住宅使用料等の収納	使用料の調定、データ処理、消込処理
滞納整理	6ヶ月未満滞納者への督促を強化 【3~5ヶ月滞納】 電話・訪問督促、連帯保証人への通知 【1~2ヶ月滞納】 電話・督促文書送付、連帯保証人への通知 分納による支払いを依頼

(5) 事故件数等

項目		件数	主な内容と対応
事故		0 件	
窓口への 相談・要望	入居者間トラブル 等に関する事	24 件	生活騒音、ごみの出し方、隣人からの嫌がらせ（注意文を掲示及び各戸へ配布）
	建物に関する事	28 件	漏水事故（上階台所排水管交換） 給湯器故障（経年劣化及び部品調達困難により、交換を実施） 水回りの修繕（洗面台排水管、台所水栓等の交換）
	管理全般に関する事	18 件	植栽（枝払い、枯木の伐採、枯葉の清掃依頼等） 違法駐車及び違法駐輪

(6) 日常管理業務

項目	実施内容
入居者対応	新規入居者へ「住まいのしおり」、 「防災・防犯対策ガイド」、 「緊急連絡ステッカー」を配布
自治会活動支援	植栽剪定、駐輪場整理

3 . 指定管理に関する業務の収支（税込）

項目	金額（円・税込）
収入	総額 297,798,396
指定管理料（修繕費清算後）	297,798,396
支出	総額 297,798,396
管理業務経費	129,262,121
入居者管理業務	39,993,215
修繕費	105,640,000
計画額から清算後の金額	
事務費	14,587,300
諸経費	8,315,760
収支差額	0

4 . 入居者アンケート（令和3年11月22日～12月10日実施）

全体戸数	調査票配布数	回収数	回収率
1,595 戸	1,467 戸	623 戸	42.5%

(1) アンケート結果に基づく意見・要望への取組み

植栽管理（新町一丁目アパート、弦巻二丁目アパート他）

【内容】

倒木の危険がある枯木の伐採、近隣住戸へ越境した枝の剪定。
高木剪定の実施頻度を増やす、近隣に飛散する落ち葉の清掃。

【取組み】

植栽業者へスポット対応の依頼及び高木剪定は強剪定を実施。
巡回時、落ち葉清掃を実施。

駐輪場の増設及び整備

【内容】

自転車の台数が多いので、駐輪場の区画内に収まるようにしてほしい。
退居者の自転車が残っているので、処分してほしい。
駐輪場を増設して駐輪できる台数を増やしてほしい。

【取組み】

居住者へ不要自転車を無料で処分できる業者を紹介。
居住者へ駐輪場の不要自転車・バイクについてのお知らせ文書の作成及び投函、その後使用されていないと思われる自転車等に荷札を貼り、2～3週間後引取りのない自転車等については、処分業者により処分を実施。

苦情・改善への対応

【内容】

違法駐輪・駐車に対する注意喚起。
敷地内での喫煙による吸い殻のポイ捨て。
ベランダでの喫煙による臭いの問題。
猫にえさを与えることでの異臭。
エレベーター内の汚れと臭い。

【取組み】

違法駐輪・駐車に対しては、個別に連絡を行い、改善を要請。
注意文を各戸へ配布並びに掲示による注意喚起。
エレベーター内の養生シートを交換して汚れと臭いを除去。
生活関連に関する意見

【内容】

生活音に関する苦情。
ごみ出しのマナー違反（収集日以外のごみ出し等）。

【取組み】

注意文の各戸配布及び掲示の実施。
自治会において、検討を依頼。
修繕関係への対応

【内容】

経年劣化への負担区分の見直しに関する要望。

【取組み】

住まいのしおりをもとに、負担区分を説明し理解を図る。

管理全般

【内容】

管理業務の範囲・区分を明確にし、その周知をしてほしい。

【取組み】

意見要望をよく伺いながら、丁寧に説明を行う。

5. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 危機管理

「防災・防犯対策ガイド」を新規入居者へ配布した。
住まいる通信臨時号を発行し、災害への備えを周知した。

(2) 防災サポート

コロナ禍の影響により、前年同様に高齢者宅の火器使用状況の点検に替えて、

自衛消防訓練のお知らせを配布し、火災に関して注意喚起を行った。

- (3) 巡回見守りサポート
393世帯 月1回訪問
緊急通報システムが設置されていない住宅の65歳以上の高齢者宅を対象に訪問サービスを実施した。(継続実施)
なお、コロナ禍の影響により緊急事態宣言が発令されている期間においては、電話連絡により安否確認を実施。
- (4) 電話見守りサポート
9世帯 週1回電話連絡
65歳以上の高齢者のうち希望される世帯を対象に週1回、個別に電話連絡を行い、生活状況を把握した。
- (5) フラワーサポート
入居者を主体に、団地内の植栽などが植えられているスペースを使って、花壇作りのサポートを実施した。
(上用賀五丁目アパート、上北沢五丁目第二アパート、他7団地)
- (6) コミュニティーサポート
コロナ禍の影響で集会室の利用が中止となり、懇談会が開催できなかったため、運動に関する案内を住まいの通信に掲載してシルバーピアに配布した。
- (7) 緊急対応業務
区営住宅の一般世帯向け住宅に単身で居住している高齢者に対して、ホームセキュリティ設置に関するアンケートを行い、希望者5団地20戸へ設置することとなった。
- (8) 植栽管理(中低木の剪定作業)
各団地の自治会長へアンケートを実施し、要望事項を盛り込み、剪定作業を実施した。
- (9) 駐輪場の整理整頓
駐輪場に放置されている自転車の処分のサポート。
自転車の無料引き取り業者を紹介。
- (10) 緊急連絡先カード(マグネット式)の配布
新規入居者全員へ配布。
- (11) 駐車場空き区画への予約制有料駐車場、カーシェアリングの追加導入
予約制有料駐車場及びカーシェアリングは令和3年10月より運用を開始している。

【予約制有料駐車場】

玉川三丁目アパート	2台
玉川四丁目アパート	3台
合計	5台

【カーシェアリング】

上馬四丁目アパート	4台
赤堤一丁目アパート	2台
玉川三丁目アパート	1台
弦巻四丁目第二アパート	2台
弦巻四丁目第三アパート	1台
深沢四丁目アパート	2台
合計	12台

6. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

（1）区営住宅の環境整備

指定管理者として5年目を迎え、入居者の利便性向上の観点からアンケートで頂いた意見・要望・苦情等を取りまとめ、その結果を業務改善へと結び付ける取組みを行った。（具体的内容は4（1）を参照）

（2）高齢単身世帯へのホームセキュリティの設置提案

区営住宅の一般世帯向け住宅に、単身で住まわれている方を対象に、ホームセキュリティ（セコム）の設置提案を行い、20戸設置した。
高齢単身者を対象に、体調不良等による不測事態に速やかに対応するため、今後も他の希望者への設置を区に提案する。

（3）区営住宅等の募集住戸に関する提案

高齢者単身向け住宅への募集において、手続きを進めていく段階で辞退者が多数出たため、辞退の理由を確認し、辞退者数の削減に努めた。（6（6）参照）

（4）収入報告書の回収手続き

収納報告書を提出しないケースが見受けられたため、未提出者に対して回収の強化を図った。

具体的には、文書や電話による提出依頼と共に、高齢者においては連絡先である家族へ連絡を取り、提出のサポートを依頼し、最終的に提出されない方においては直接訪問を行い、収入報告書に記入してもらうことで、全ての居住者から回収を行うことができた。

（5）3～5ヶ月の住宅使用料滞納者に対する督促強化

対象者に対して、生活状況等の確認を行いながら、毎月訪問（訪問時留守の場合は電話）を行い、連帯保証人に対しても、滞納状況の報告と督促に関する文書を送付。

その結果、滞納件数は3件（9件 6件）、滞納額は約100万円（160万59万）減少した。なお、分納にて支払いを継続されている方は6件中5件おり、毎月徐々に滞納額は減ってきている。

また、1～2ヶ月の初期滞納者に対しても同様に連帯保証人へ通知を行い、回収を行っている。

（6）新規入居予定者の資格審査及び入居手続き

コロナ禍に配慮し、対面での対応に関してはすべて予約制とすることで他の方と重ならないよう配慮した。

説明に関しては出来るだけ詳細に口頭だけではなく、資料や写真を添付して、特に住宅の設備機器等居室内の状況を事前に見ていただいた。

このことにより、内覧実施からの辞退者が減少した。

（募集辞退者の推移）

令和3年6月 14名（内高齢者13名）

令和3年11月 6名（内高齢者5名）

高齢者に関しては、面接や手続きを行う際に、事前に電話連絡を行い、提出書類などの確認とともに、事務所までの案内図を送り来訪していただいた。

（7）植栽の剪定に関する要望事項への対応

剪定作業（中低木、高木等）を行う際に、自治会長へ剪定作業に関するアンケートを配布し、そのアンケートに記載された要望事項に沿って剪定作業を実施した。

- (8) 住まいる通信の増刷発行 (広報誌)
 集中豪雨や台風に備えての注意喚起を目的として、10月に臨時号として全戸配布した。
 また、コロナ禍における自粛生活において、運動をテーマに3月に特別版をシルバーピアへ配布した。
- (9) 特定公共賃貸住宅の再募集
 令和2年6月募集で決まらなかった特定公共賃貸住宅2戸を再募集により確定した。

7. 事業実績の評価 (施設管理所管課による評価)

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
5年間の指定管理業務の内5年目になり、仕様書に基づいた管理を着実に実施すると共に、駐輪状況の改善、督促強化により滞納者及び滞納額が減少した。また、駐車場空き区画への予約制有料駐車場及びカーシェアリングの追加導入を実施した。			
項目別評価結果			
評価点			
3 : 要求水準を上回っており、優れた点がある		1 : 要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2 : 要求水準を満たしている		0 : 要求水準を下回っている (改善指導等が必要となる)	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			10/11
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	-/-
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			23/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			8/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			25/30
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	3/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	3/3
5. 収支状況			5/6
適正な予算執行	3/3	金銭管理	-/-
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			3/3
改善の取組み	3/3		

項目別評価結果		
総合評価		
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）		
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）		
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）		
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	10 / 11	
2. 施設の運営	23 / 29	
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	
4. サービス向上の取組み	25 / 30	
5. 収支状況	5 / 6	
6. 改善の取組み	3 / 3	
合計	74 / 88	
総合評価	S	
年度評価所見		
<ul style="list-style-type: none"> ・仕様書に基づき適切に業務を遂行した。 ・建物の老朽化に伴う漏水事故が発生した際は、影響の範囲を最小限とするため、現地確認等を早期に行い原因を究明し、迅速な対応を行った。 ・放置自転車等により駐輪状況に問題が見られる団地に対して、区画番号の設定と駐輪シールの作成を行い、駐輪状況の環境改善を図った。 ・督促対応を強化するとともに生活保護受給者については代理納付の手続きを勧めることで、滞納者減少及び滞納額減額に取り組んだ。 ・駐車場空き区画への予約制有料駐車場及びカーシェアリングの追加導入を実施し、施設の利用促進を図った。 		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き仕様書に基づいた管理を継続するとともに、居住者管理の課題である滞納額減少に向け、滞納者の生活状況等の確認を行いながら、督促等の対応を行う。また、建物の老朽化に伴う居住者への支障を最小限とするための効果的な修繕等を、区と指定管理者が協同し取り組むことで、区営住宅等の適正な管理・運営を図る。 ・利用者からの要望等を踏まえ、サービスを向上させるとともに、必要な事務改善を実施し、管理体制・マニュアルの遵守を指導する。 		

令和3年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立経堂図書館
施設住所：世田谷区宮坂3-1-30

(2) 指定管理情報

指定管理者：世田谷TRCグループ
指定期間：平成29年4月1日～令和4年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名称	令和2年度	令和3年度	増加率
新規登録者数	2,843	3,423	20.4%
資料貸出数	535,610	614,402	14.7%
予約受付数	253,106	277,492	9.6%

(2) 意見・要望等

項目	件数	主な内容と対応
意見・要望等	26件	<p>サービス・利用方法等に関する意見・要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス等に関すること(9件) ・貸出方法や登録方法等に関すること(3件) ・図書館システム等に関すること(1件) <p>利用者対応等に関する意見・要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者対応に関すること(4件) ・接遇等従事者に関すること(1件) <p>利用環境等に関する意見・要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設・設備等に関すること(4件) ・利用マナー・ルール等に関すること(4件)

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止の取組み

令和3年4月1日～9月30日は開館終了時間を短縮(21時から20時へ)した。また、4月25日～5月31日はカウンター窓口のみとし、6月1日以降は、感染拡大防止対策の徹底を図りながら、書架資料の閲覧や閲覧席(ビジネスコーナー)の利用、定例おはなし会などを再開した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	収支計画 金額(円)	収支実績 金額(円)	計画 - 実績 差額	備考
収入	104,437,924	104,437,924	0	
指定管理料	104,437,924	104,437,924	0	
支出	104,437,924	106,560,758	2,122,834	
人件費	89,607,499	91,202,765	1,595,266	職員給与の引き上げ等による支出増
施設維持管理費 (施設管理費、光熱水費、修繕費、通信費等)	9,753,000	10,101,520	348,520	コロナ対応に伴う光熱水費の支出増など
事務費 (消耗品費等)	1,553,648	1,978,239	424,591	コロナ対応に伴うアルコール代などの支出増
資料費	3,207,000	3,272,473	65,473	新聞・雑誌価格変更による支出増
その他 (支払手数料、講師料)	316,777	5,761	311,016	コロナによる講座・イベントの未実施に伴う講師料の支出減

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

講座・イベント

- ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響による講座・イベントの代替として、東京農業大学や大宅壮一文庫、商店街と連携した特別展示の実施
- ・新型コロナウイルス感染予防・拡大防止のため会場を変更するなどの対策を行いつつ、おはなし会を実施(緊急事態宣言、まん延防止等重点措置期間を除く)

区内障害者施設自主生産品の販売
区内障害者施設の自主生産品カタログ「はっぴいハンドメイドBOOK」に掲載する製品の展示・販売

令和3年度販売額：198,550円(5施設)

その他の利用者向けサービス

- ・座席管理システムの運用：閲覧席(新型コロナウイルス感染防止対策として12席から6席に削減)の利用管理
- ・図書除菌機の設置：1箇所、令和3年度利用回数：19,288回(前年度比114%増)[参考：一日平均利用回数 約56回]
- ・デジタルサイネージによる情報発信：館内に3箇所、自主生産品の制作風景、行政情報、地域情報、三茶おしごとカフェの案内など

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

新型コロナウイルス感染症の影響を受け、令和3年度は、緊急事態宣言やまん延防止対策等重点措置により講座やイベントを実施できない状況となったが、感染拡大防止対策を講じたうえで、東京農業大学や大宅壮一文庫、商店街との連携事業による特別展示を行うなど、様々な形で地域に密着し地域の魅力を伝える事業を工夫して展開した。今後もコロナ禍を踏まえつつ、利用者の生活に役立つ地域情報の発信や、地域連携を活かした事業などのさらなる図書館サービスの充実を図っていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<ul style="list-style-type: none"> 令和2年度から引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策など、協定書に基づき協議しながら柔軟な対応が図られている点は評価できる。 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を行ったうえで、おはなし会の再開、地域連携の促進や地域情報の発信などに努めている。 			
令和3年度項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			14/15
設備・機器等の保守管理	2/2	セキュリティ確保	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
備品等の管理	2/2		
2. 施設の運営			30/37
設置目的等の理解	2/3	個人情報等管理	2/3
サービス提供・報告	2/2	関連法令等の遵守	2/2
適正な人員配置・職務の連携	2/3	人材確保	2/3
接遇・サービス	3/3	人材育成	3/3
施設の利用促進	2/3	区内事業者の活用等	3/3
ノーマライゼーション	2/3	障害者等の雇用	2/3
地域との関わり	3/3		
3. 事故や緊急時等への対応			5/6
事故防止等の対応	3/3	緊急時の対応・訓練	2/3
4. 図書館サービス向上の取組み			22/30
利用者への対応	2/3	レファレンスの適切な対応	3/3
利用者意向の反映	2/3	障害者サービスの推進	2/3
利用者アンケートの評価	2/3	子どもサービス等の推進	2/3
苦情等への対応	2/3	自主事業の成果	3/3
サービス等の適切な提供	2/3	情報発信・交流	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の適正管理・効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		

項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	14 / 15	適切な施設管理がなされている。
2. 施設の運営	30 / 37	要求水準を満たす適切な施設運営が図られ、区民雇用や障害者雇用も継続されている。
3. 事故や緊急時等への対応	5 / 6	事故や緊急時等に備え、訓練等による取組みが適切に実施されている。
4. 図書館サービス向上の取組み	22 / 30	東京農業大学や大宅壮一文庫、商店街等との連携事業や情報発信に取り組んでおり、事業の拡大が期待される。
5. 収支状況	6 / 9	コロナ禍での対応等により支出の増があった一方で、印刷物の削減や節電、節水などによるコスト削減に努めた。
6. 改善の取組み	2 / 3	コロナ禍を踏まえた環境整備にも継続的に対応するなど、PDCAによる業務改善に取り組んでいる。
合計	79 / 100	
総合評価	A	
年度評価所見		
指定管理者最終年度の運営となる令和3年度は、昨年度と同様に新型コロナウイルス感染症の影響を受ける中、感染拡大防止対策を図りながら、東京農業大学や大宅壮一文庫、商店街との連携事業による特別展示の実施などの取組みについて評価できる。		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じたうえで、地域情報の発信や地域連携、レファレンスをはじめとしたサービスの充実に向けた取組みなど、特色ある図書館づくりに向けた指導・調整を図っていく。		

令和3年度世田谷区立総合運動場及び大蔵第二運動場 事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立総合運動場

施設住所：大蔵運動場：世田谷区大蔵4丁目6番1号

二子玉川緑地運動場：世田谷区鎌田1丁目3番5号

大蔵第二運動場：世田谷区大蔵4丁目7番1号

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人世田谷区スポーツ振興財団

指定期間：平成29年4月1日～令和4年3月31日

《各施設の主な概要》

施設名		利用料金 (平成30年10月1日 改定後料金)	利用時間・開館日数
大蔵 運動場	アリーナ	団体 〔平日〕7,560～51,980円 〔土日祝〕9,060～62,350円	9:00～21:00 275日 (年末年始、選挙等により9日間休館) (新型コロナウイルス感染拡大予防のため37日間休館) (アメリカ選手団キャンプにより44日間休館)
	第1武道場(畳) 第2武道場(床) 弓道場(5的) 体育室	団体 〔平日〕1,920～6,190円 〔土日祝〕2,160～7,340円 個人 〔平日〕1時間280円 〔土日祝〕1時間330円	9:00～21:00 275日 (年末年始、選挙等により8日～9日間休館) (新型コロナウイルス感染拡大予防のため37日間休館) (アメリカ選手団キャンプにより44日間休館)
	エアライフル 場(6射座) 洋弓場(8的)	団体 〔平日〕2,370～7,770円 〔土日祝〕2,790～9,210円 個人 〔平日〕1時間280円 〔土日祝〕1時間330円	(第2武道場は、工事休館で+7日間休館)
	トレーニング ルーム	大人1時間260円 障害者(高校生相当以上)、 高齢者(65歳以上)1時間 80円	
	会議室兼軽運動室	団体 〔平日〕1,500～4,750円	

		〔土日祝〕1,710～5,610円 個人 〔平日〕1時間280円 〔土日祝〕1時間330円	
温水 プール	50mプール 25mプール 幼児用プール ジャグジー	大人1時間260円 小・中学生、障害者(高校生 相当以上)、高齢者(65歳 以上)1時間80円	9:00～21:00 261日 (年末年始、保守点検等によ り23日間休館) (新型コロナウイルス感染 拡大予防のため37日間休館) (アメリカ選手団キャンプ により44日間休館)
テニス コート	12面 (うち夜間照明 付8面)	〔平日〕2時間2,880円 〔土日祝〕2時間3,440円 ナイター照明1時間820円	7:00～21:00 年末年始は9:00～17:00 304日 (新型コロナウイルス感染 拡大予防のため17日間休館) (アメリカ選手団キャンプ により44日間休館)
野球場	(人工芝夜間照 明付)	〔平日〕2時間4,020円 〔土日祝〕2時間4,740円 ナイター照明1時間3,300 円	9:00～21:00 4月～11月は6:30～21:00 298日 (年末年始6日間休館) (新型コロナウイルス感染 拡大予防のため17日間休館) (アメリカ選手団キャンプ により44日間休館)
陸上競 技場	(トラック400m夜 間照明付)	団体 〔平日〕9,080～38,880円 〔土日祝〕10,800～46,650 円 ナイター照明1時間2,470 円 電子計測1回3,000円 個人 〔平日〕280～420円 〔土日祝〕320～480円	9:00～21:00 286日 (年末年始6日間休館) (新型コロナウイルス感染 拡大予防のため17日間休館) (アメリカ選手団キャンプ により56日間休館)

施設名	利用料金 (平成30年10月1日 改定後料金)	利用時間・開館日数
-----	-------------------------------	-----------

二子玉川 緑地運動 場	サッカー場(2面) 少年サッカー場(3面) 球技場(1面) 少年野球場(3面) 野球場(6面)	[平日]2時間1,860円 [土日祝]2時間2,180円	9:00~17:00 12月~2月は10:00~16:00 野球場4月~11月の日曜・ 祝日は6:30~8:30の利用可 341日 (年未年始、新型コロナウイルス感染拡大予防、施設保守等で24日間休館)
	サイクリングコース	無料	

施設名			利用料金 (平成30年10月1日 改定後料金)	利用時間・開館日数
大蔵第二 運 動 場	体育館	-	団体 [平日]4,600~52,410円 [土日祝]5,460~62,780円	9:00~22:00 年未年始は9:00~17:00 187日 (保守点検、選挙等により12 日間休館) (新型コロナウイルス感染拡 大予防、ワクチン接種会場開設 により110日間休館) (アメリカ選手団キャンプに より56日間休館)
	テニス コート	9面(夜間照明付)	[平日]2時間2,880円 [土日祝]2時間3,440円 ナイター照明1時間820円	6:00~22:00 年未年始9:00~17:00 297日 (保守点検により7日間休館) (新型コロナウイルス感染拡 大予防のため17日間休館) (アメリカ選手団キャンプに より44日間休館)
	宿泊室	和室(18.5㎡) ×1部屋 和室(40㎡) ×1部屋 洋室(40㎡) ×4部屋	1人1泊あたりの単価 [18.5㎡] 2名利用時3,700円 1名利用時5,500円 [40㎡] 5名利用時3,600円 4名利用時4,000円 3名利用時4,800円 2名利用時6,200円 1名利用時9,800円	216日 (保守点検により7日間休館) (新型コロナウイルス感染拡 大予防、ワクチン接種会場開設 により86日間休館) (アメリカ選手団キャンプに より56日間休館)
	集会室	1室(定員20名)	区民 [平日]2,010~8,060円	9:00~22:00 年未年始9:00~16:30

		〔土日祝〕2,300～9,640円 区民以外の方が利用する 場合は5割増	216日 (保守点検により7日間休館) (新型コロナウイルス感染拡大 予防、ワクチン接種会場開設 により86日間休館) (アメリカ選手団キャンプに より56日間休館)
トレーニング ルーム	浴室・スポーツサ ウナあり	〔トレーニング〕 大人3時間660円 障害者(高校生相当以上)、 高齢者(65歳以上)3時間 250円 〔トレーニング・サウナ〕 大人3時間1,150円 障害者(高校生相当以上)、 高齢者(65歳以上)3時間 450円 1ヵ月定期券13,800円	9:00～22:00 年末年始は9:00～18:00 277日 (保守点検により7日間休館) (新型コロナウイルス感染拡大 予防のため37日間休館) (アメリカ選手団キャンプに より44日間休館)
ゴルフ 練習場	110打席(1F＝ 53打席、2F＝57 打席) 106～137ヤ ード	早朝ゴルフ 打席使用料：無料 1球単価 1階12円、2階 11円 通常ゴルフ 打席使用料：420円 1球単価 〔平日〕1階15円、2階 14円 〔土日祝〕1階16円、2階 15円	早朝ゴルフ 〔平日〕5:00～8:00 〔土日祝〕4:30～8:00 冬季(12月～1月)は利用開 始時間が1時間遅くなる。 通常ゴルフ 〔平日〕9:00～22:00 〔土日祝〕8:30～22:00 毎月第2木曜日はネット点 検のため12:00から利用開始。 年末年始は9:00～18:00 297日 (保守点検・工事等により7日 間休館) (新型コロナウイルス感染拡大 予防のため17日間休館) (アメリカ選手団キャンプに より44日間休館)
屋外プ ール	流水プール 幼児用プール ウォータースラ イダー	〔1回券〕 大人1,180円 小・中学生、障害者(高校 生相当以上)、高齢者(65 歳以上)450円 〔午前券〕	9:00～21:00 46日(夏季のみ営業、令和3 年7月17日～8月31日) 夜間利用(17:00～21:00) は原則金土日祝日及び祝前日

		大人 660 円 小・中学生、障害者（高校生相当以上）、高齢者（65歳以上）250 円 〔午後券〕 大人 660 円 小・中学生、障害者（高校生相当以上）、高齢者（65歳以上）250 円 〔夜間券〕 大人 660 円 小・中学生、障害者（高校生相当以上）、高齢者（65歳以上）250 円	
--	--	--	--

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

施設名		人数	
大蔵運動場	体育館	アリーナ	46,795
		第1 武道場（畳）	7,940
		第2 武道場（床）	10,834
		弓道場（5 的）	12,326
		エアライフル場（6 射座）	1,029
		洋弓場（8 的）	3,863
		体育室	17,524
		トレーニングルーム	9,329
		会議室兼軽運動室	11,853
	温水プール	223,114	
	テニスコート	92,000	
	野球場	30,531	
陸上競技場	66,544		
二子玉川緑地運動場	サッカー場（2 面）	17,147	
	少年サッカー場（3 面）	27,346	
	球技場（1 面）	12,543	
	少年野球場（1 面）	29,610	
	野球場（6 面）	50,456	
大蔵第二運動場	体育館	22,328	
	テニスコート	83,048	
	宿泊室	175	
	集会室	240	
	トレーニングルーム	43,857	

	ゴルフ練習場	191,688
	屋外プール	30,208
合計		1,042,328

- <参考> ・(令和2年度人数) 総合運動場 626,133人、大蔵第二運動場 330,204人
 ・令和元年10月の台風第19号による二子玉川緑地運動場被害は復旧完了
 ・新型コロナウイルス感染拡大予防に伴う休館あり

(2) 苦情受付件数及び事故件数

苦情受付件数(ご意見・ご要望箱に寄せられた件数を含む)

- ・大蔵運動場体育館 16件
- ・大蔵運動場温水プール 35件
- ・二子玉川緑地運動場 2件
- ・大蔵第二運動場 15件

職員の接遇や設備の汚れ等について苦情が寄せられたため、苦情の申出者に具体的な内容を聴取し、状況確認を行った後、接遇研修の実施や設備・清掃等のチェック体制の強化など、対応策を検討・実施し、改善を図った。さらに対応の経過を記録に残し、職員間で情報共有することで再発防止に努めた。また令和3年度は利用者から新型コロナウイルス感染対策に関する要望等も多くあった。それらについては定期的に安全対策会議を開き対策の強化・緩和を議論し、安全・安心な施設環境を整えるよう取り組んだ。

事故件数

- ・大蔵運動場体育館 7件
- ・大蔵運動場温水プール 3件
- ・二子玉川緑地運動場 19件
- ・大蔵第二運動場 8件

利用中の転倒や衝突などの事故発生時には即座に状況確認を行い、負傷者について、応急処置し、必要に応じ救急搬送を要請するなど迅速な対応を行った。

また、再発防止のため、事故が起きた原因を特定・分析し、利用者への声かけや注意文の掲示など対応策を検討・実施した。

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

施設休館・開館時間の短縮

施設名	休止期間
大蔵運動場体育館	4/25～5/11 全館休館
	5/12～31 屋内施設休館
	4/12～24、6/1～9/30 全館開館時間の短縮(20時まで)
大蔵運動場温水プール	4/25～5/31 全館休館
	4/12～24、6/1～9/30 全館開館時間の短縮(20時まで)
二子玉川緑地運動場	4/25～5/11 全館休館
大蔵第二運動場	4/25～5/11 全館休館
	5/12～31 屋内施設休館
	4/12～24、6/1～9/30 全館開館時間の短縮(20時まで)
	4/1～11、10/1～24 全館開館時間の短縮(21時まで)

該当のキャンセル件数

施設名	キャンセル件数
大蔵運動場体育館	8,534件
大蔵運動場温水プール	61件
二子玉川緑地運動場	1,048件
大蔵第二運動場	8,389件

施設等休止時の対応

- ・財団ホームページ、SNS等を利用した休館情報等の周知（随時更新）
- ・利用団体への中止連絡、団体利用料金の処理
- ・施設再開に向けた運用体制の検討・調整
- ・安全・衛生対策の強化

施設利用時の遵守事項の策定、施設利用者以外の入館禁止、体調確認書による利用者の体調確認、個人利用者に対する入館時の検温実施、入館時の手指消毒、各施設における利用人数基準の策定、設備等の使用制限、清掃・消毒の強化（清掃員による巡回指導、使用前後の消毒徹底）ポスター掲示や館内放送による注意喚起、発症連絡を受けた場合の区・保健所との連絡体制の整備（確認）等

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入計	1,168,804,498	
指定管理料	415,201,738	区指定管理料
利用料収入	753,602,760	体育館、プール、野球場等の施設使用料
支出計	1,140,314,664	
管理費	173,775,959	受託人件費等
事務費	72,216,056	コピー機等リース代、保険料等
事業費	707,442,802	施設運営の委託費、修繕費等
返還金	186,879,847	年度協定に基づく区への返還金
収入 - 支出	28,489,834	

（参考）内訳

項目	総合運動場	大蔵第二運動場
収入計	632,187,018	536,617,480
指定管理料	402,597,738	12,604,000
利用料収入	229,589,280	524,013,480
支出計	615,332,442	524,982,222
管理費	116,091,466	57,684,493
事務費	39,705,328	32,510,728
事業費	459,535,648	247,907,154
返還金	0	186,879,847
収入 - 支出	16,854,576	11,635,258

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

- (1) コロナ禍における人数制限等の各種対策を強化・緩和する安全対策会議を定期的で開催し、施設間の情報共有を図るとともに利用者が3密を避け、安全・安心に利用できる施設環境を整えた。
- (2) 既存の教室等申込システムを活用し、屋外プールを事前予約制(休日のみ)とし、利用者の3密を回避する体制を整えた。
- (3) コロナ禍での研修対策として、全ての従業員を対象とした「施設従事者研修」を開催し、研修を欠席した従事員へは、施設従事者職員フォローアップ研修及び理解度テストを実施し、利用者サービスの標準化・財団職員としての意識統一を図った。また、新たに固有職員を対象に各業界で一流を極めた「プロフェッショナル」を講師に招き、職員の能力向上を図る職層別研修を実施した。
- (4) 財団 YouTube チャンネルを新たに開設し、コロナ禍でもできる「おうちで ENJOY! フィットネス動画」を配信した。また、令和3年度は「トレーニングルーム設備の紹介動画」を配信し、さらなる利用者サービスの向上を図った。
- (5) 二次元コード読み取りによる入退場受付の簡素化、利用者属性のデータ化によるマーケティング体制の強化等を目的に、「トレーニングルーム入退場管理・利用者分析システム」を導入し、利便性の向上を図った。
- (6) 建物維持管理システムに、中長期修繕計画等に基づき交換等が必要な設備・機器の整備ローテーション機能を付与し、計画的な施設管理体制の強化につなげた。
- (7) 教室等申込システム登録者の属性分析や建物維持管理システムによる稼働率の抽出、及び利用者アンケート結果等から以下の新たな取り組みを行った。
 - 暗闇の中で1人用トランポリンを使ったエクササイズ「UBOUND」を新たに開催。
 - トレーニング、栄養指導等を取り入れたグループパーソナルトレーニング「ボディメイクプログラム」を企画し、次年度実施に向け準備を進めている。
 - 総合運動場温水50mプールに新たにスイミングミラーを設置。
 - 水上に浮かぶエクササイズボードでトレーニングする「Poolno」教室を実施。
- (8) ユニバーサルデザインへの取り組みとして、タブレットでの翻訳アプリ等による外国人対応の体制整備、ピクトサインを用いた案内掲示、英語版の利用案内の発行、ホームページでの駐車場空き情報の掲載等を実施した。
- (9) 令和元年10月12日に発生した台風第19号による二子玉川緑地運動場への甚大な被害に対し、世田谷区と連携し早期の施設開放に向けて迅速な復旧作業を進めた。
- (10) 施設間で連携した館内装飾、利用者参加型イベントを実施し、季節に応じた館内装飾に加え、母の日や七夕等で合同イベントを行っている。
- (11) 利用者ニーズを把握するため、利用者満足度調査の実施や事業参加者に対するアンケート調査の実施、施設内へのご意見・ご要望箱を設置し、利用者の声に最大限応える施設運営を行った。
- (12) 利用者アンケートの実施結果に応じたフィットネス教室の開催、個人利用可能状況のホームページ掲載やツイッターによる情報配信、季節に応じた館内装飾・イベントの実施や温水プールの無料開放等、利用者サービスの拡大に取り組んだ。
- (13) 28年度に導入した大蔵第二運動場のESCO事業に基づく省エネルギー対策に積極的に取り組んだ。また、独自の「建物維持管理システム」を活用し、計画的・着実なメンテナンス管理を実施した。
- (14) 大蔵第二運動場屋外プールの利用時間の拡大策を実施し、利用時間中の混雑の緩和や利用者層の拡大を図った。(9:00~17:00 9:00~21:00)
- (15) SDGsへの取組として、「Missionシート」と「未来へのやくそくカード」を用意し、施設利用

者の目標達成のために実施することを記載してもらい、館内表示を行った。年末には、家庭で不要となった食品を持ち寄っていただくフードドライブを実施、集めた食品は区内こども食堂へ寄付を行った。

- (16)世田谷ジュニアアカデミーにて、新規種目「新体操」、成人のスポーツ実施率向上を図るための「本気のボディメイキング」、あんしんすこやかセンターと地域連携しセンター所管内で「高齢者事業」をそれぞれ開催し、子どもから成人、高齢者まで事業拡大を図った。
- (17)覆面調査を実施し、施設職員の接遇レベルを分析した。分析結果から「気づきシート」を作成しそれを元に改善計画を作成し、接遇レベルの向上を図った。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

- 『世田谷区スポーツ推進計画』の実施計画的な位置づけとしている『世田谷区スポーツビジョン』を策定し、半期ごとの進捗管理・検証・改善を実施している。(公財)日本体育施設協会による「指定管理者外部評価」を毎年実施しており、令和3年度は、総合運動場、大蔵第二運動場ともに「AAA」認定を受けた。
- 区民サービスの向上を目指すため、マーケティング活動を展開し、総合運動場、大蔵第二運動場で開催されるフィットネス教室の一体的運営を促進させた。
- 年に1度実施する利用者満足度調査を通して、その結果を各教室の見直しや設備面の改修計画、職員向け研修へ反映させ、利用者サービスの向上を図った。
- 「いのちの教室」の講師を招き、施設課全職員を対象に実技研修を実施し、施設の安全管理体制の強化を図った。
- 提案書に記載した内容を全てデータベース化した「提案内容進捗管理表」を作成し、組織的に計画・実施・検証・改善体制を整備し実施している。
- 組織運営においては、公認会計士、社会保険労務士、顧問弁護士や顧問等を整備し、適正な運営に努めている。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<ul style="list-style-type: none"> コロナ禍において、安全で快適に利用できる環境整備に努める。 利用者ニーズを把握し、新たな利用者増加のためのサービスの取組みを検討する。 			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある。		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理		13/13	
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	3/3
2. 施設の運営		22/29	
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応		6/9	
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		

4．サービス向上の取組み			21/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5．収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6．改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1．施設の維持管理	13 / 13	システムを有効活用し設備・機器等を適切に保守管理している。SDGsに関する新たな事業展開など、環境配慮に積極的に取り組んでいる。	
2．施設の運営	22 / 29	新型コロナウイルス感染対策や臨時休館など様々な制約がある中、運用方法の新規提案を行い、利用者サービス向上のための施設運営を積極的に行った。	
3．事故や緊急時等への対応	6 / 9	「安全マニュアル」に則った従事員の教育、定期的な訓練の実施など、事故や緊急時への備えを十分に行った。	
4．サービス向上の取組み	21 / 30	第三者評価や意見交換により従業員の能力向上に努め、誰もが利用しやすい施設運営に取り組んだ。	
5．収支状況	6 / 9	要求水準を満たしているが、更なる取組みに期待する。	
6．改善の取組み	2 / 3	要求水準を満たしているが、更なる取組みに期待する。	
合計	70 / 93		
総合評価	A	全項目において要求水準を満たしており、要求水準を上回り優れた点があった。 総合的に管理運営は良好である。	
年度評価所見			
<p>当該指定管理者は、平成18年度より総合運動場の指定管理者となり、平成29年度からは総合運動場・大蔵第二運動場の両施設の指定管理者となった。区民のスポーツ振興の推進に寄与している区内スポーツ・レクリエーション48団体の先導的役割や調整機能を果たすとともに、各団体と連携した事業を実施している。また、区民の健康増進、青少年から高齢者まで幅広い世代に対応したスポーツ教室の開催、障害者スポーツを中心とした施策などに積極的に取り組み、区のスポーツ行政の補完役及び生涯スポーツ振興事業の担い手として事業展開を図っており、総合運動場・大蔵第二運動場の一体的な施設管理により、効率的かつ効果的な事業運営を実現している。</p> <p>また、東京2020大会開催に伴いアメリカ選手団キャンプ地として総合運動場及び大蔵第二運動場を使用し、区やUSOPCとの円滑な調整と対応を行った。大会終了後には、レガシーを活かしオリンピック・パラリンピック選手の練習風景やサイン色紙等の展示を行い、東京2020大会を契機</p>			

とした更なるスポーツ振興に取り組んだ。

令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止策による施設休館や時短営業の際には利用者調整や運用検討など迅速かつ的確な対応を行った。その後、感染状況が落ち着きつつある中で、必要な感染対策を講じながらも利用者が快適にスポーツを楽しめるよう環境整備に努めている。

また、利用者サービスの向上策として、利用者満足度調査による分析を引き続き実施しており、利用者のニーズを踏まえた事業実施を行い、サービスの拡大を図っている。

評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

利用者ニーズの把握を引き続き行い、利用者の満足度の向上、新たな利用者増加のための取組みを共に行っていく。また、東京2020大会のレガシーを活かし、区民のスポーツへの関心を絶やさぬよう効果的な事業実施に努めながら、続くコロナ禍においても利用者が安心・安全に利用できる施設の運営に取り組んでほしい。

令和3年度世田谷区立千歳温水プール 事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立千歳温水プール

施設住所：世田谷区船橋7丁目9番1号

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人世田谷区スポーツ振興財団

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

《各施設の主な概要》

施設名		利用料金 (平成30年10月1日 改定後料金)	利用時間・開館日数
温水プール	2.5mプール 流水プール 幼児用プール ウォータースライダー ジャグジー	大人1時間260円 小・中学生、障害者(高校生相当以上)、高齢者(65歳以上)1時間80円	9:00～21:00 187日 (年末、設備点検、新型コロナウイルス感染拡大予防等で178日間休み) 休館日 9日間 年末 3日間 施設保守 129日間 設備点検等 37日間
体育室	-	団体3時間2,580円 大人1時間260円 小・中学生、障害者(高校生相当以上)、高齢者(65歳以上)1時間80円	9:00～21:00 311日 (年末、設備点検、新型コロナウイルス感染拡大予防等で54日間休み) 休館日 9日間 年末 3日間 施設保守 5日間 設備点検等 37日間
トレーニングルーム	トレーニングマシン エアロバイク ランニングマシン ジョーバ マッサージチェア 骨盤ストレッチチェア	大人1時間260円 小・中学生、障害者(高校生相当以上)、高齢者(65歳以上)1時間80円	9:00～21:00 311日 (年末、設備点検、新型コロナウイルス感染拡大予防等で54日間休み) 休館日 9日間

			年末 3日間 施設保守 5日間 設備点検等 37日間
健康運動室	囲碁、将棋、浴室等	団体 3時間 30分 1,290円 個人 60歳以上 360円	9:00～21:00 311日 (年末、設備点検、新型コロナウイルス感染拡大予防等で54日間休み) 休館日 9日間 年末 3日間 施設保守 5日間 設備点検等 37日間
集会室	-	団体 3時間 840円	9:00～21:00 308日 (年末、設備点検、新型コロナウイルス感染拡大予防等で57日間休み) 休館日 9日間 年末 3日間 年始 3日間 施設保守 5日間 設備点検等 37日間

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

施設別利用人数

施設名	人数
温水プール	149,018
トレーニングルーム	(29,522)
体育室	12,948
健康運動室	9,642
集会室	21,279
合計	192,887

<参考> 令和2年度人数 181,574人

- ・トレーニングルームの利用人数及び体育室の個人利用人数(1,016人)は温水プール入場者に含む。
- ・新型コロナウイルス感染拡大予防に伴う休館あり

(2) 苦情・事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	33件	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症予防対策について ・施設の不具合や衛生面について ・スタッフの待遇等について ・温水プールの運営方法について ・駐輪場の警備員の対応について
事故	2件	<p>利用中の転倒や体調不良などの事故発生時には、即座に状況確認を行い、負傷者について応急処置し、必要に応じ救急搬送を要請するなど迅速に対応を行った。</p> <p>また、再発防止のため、事故が起きた原因を分析すると共に、消防署から安全対策に関して助言を仰いだ。平常時の安全体制強化のため AED の新規設置や、浴室に緊急呼び出しボタンの設置を行った。利用者への声かけや注意文の掲示など、対応策を検討・実施した。</p>

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

施設休館・開館時間の短縮

施設名	休止期間
千歳温水プール	4/25～5/31 全館休館
	4/12～24、6/1～9/30 全館開館時間の短縮（20時まで）

該当のキャンセル件数 80件

施設等休止時の対応

- ・財団ホームページ、SNS等を利用した休館情報等の周知（随時更新）
- ・利用団体への中止連絡、団体利用料金の処理
- ・施設再開に向けた運用体制の検討・調整
- ・安全・衛生対策の強化

施設利用時の遵守事項の策定、施設利用者以外の入館禁止、体調確認書による利用者の体調確認、個人利用者に対する入館時の検温実施、入館時の手指消毒、各施設における利用人数基準の策定、設備等の使用制限、清掃・消毒の強化（清掃員による巡回指導、使用前後の消毒徹底）、ポスター掲示や館内放送による注意喚起、発症連絡を受けた場合の区・保健所との連絡体制の整備（確認）等

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入計	239,529,871	
指定管理料	195,168,091	区指定管理料
利用料収入	44,361,780	プール、体育室等の施設利用料
支出計	229,286,809	
管理費	53,926,678	受託人件費等
事務費	19,199,543	コピー機等リース代、保険料等
事業費	156,160,588	施設運営の委託費、修繕費等
収支差額	10,243,062	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

- (1) コロナ禍における人数制限等の各種対策を実施。定期的に施設間の情報共有を図るとともに利用者が3密を避け、安全・安心に利用できる施設環境を整えた。
- (2) 夜間におけるプール個人利用者の利用促進に向け、団体利用枠の時間変更等、次年度の運用に向け調整を実施した。
- (3) 固有職員を対象に各業界で一流を極めた「プロフェッショナル」を講師に招き、職員の能力向上を図る職層別研修を実施した。
- (4) 財団 YouTube チャンネルを新たに開設し、コロナ禍でもできる「おうちでENJOY! フィットネス動画」、「トレーニングルーム設備の紹介動画」を配信し、利用者サービスの向上を図った。
- (5) 二次元コード読み取りによる入退場受付の簡素化、利用者属性のデータ化によるマーケティング体制の強化等を目的に、「トレーニングルーム入退場管理・利用者分析システム」を導入した。
- (6) 建物維持管理システムに、中長期修繕計画等に基づき交換等が必要な設備や機器の整備ローテーション機能を付与し、計画的な施設管理体制の強化につなげた。
- (7) DXの推進としてキャッシュレス券売機の次年度導入に向け調整を実施した。
- (8) トレーニングルームの初回ガイダンスを動画化することで、開館時間内に随時開催が可能となった。
- (9) 地域との協働による事業展開として、託児サービス付フィットネス教室の継続実施や、千歳台小学校、JA 東京中央に協力を得て施設の花壇の植栽などを引き続き実施し、地域交流の促進に寄与した。
- (10) 子どもの体力・基礎運動能力向上事業の開催として、民間事業者との協働で通年教室となる千歳ダンスカレッジを継続実施した。また、さらなる参加者獲得のため次年度に向けたカテゴリーの拡充の調整を実施した。
- (11) 利用者の利便性を考慮した受付等申込システムを継続運用し、利用者サービスの拡大に取り組んだ。
- (12) 公衆無線 LAN スポットの継続運用等、施設の快適性、衛生環境の向上に努めた。
- (13) 遊休スペースを活用した取り組みとして、談話室での「キッズボルダリング体験会」、サンクンガーデンでの「朝ヨガ体験会」を実施した。
- (14) 「身体と脳の活性化」を目的とした落語講演会を敬老の日に新たに実施した。
- (15) 平常時における安全体制の強化として、健康運動室に AED を新たに設置した。また、浴室に緊急呼び出し装置を新たに設置した。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

『世田谷区スポーツ推進計画』の実施計画的位置づけとしている『世田谷区スポーツビジョン』を策定し、半期ごとの進捗管理・検証・改善を実施している。(公財)日本体育施設協会による「指定管理者外部評価」を毎年実施しており、令和3年度は、「AAA」認定を受けた。

また、区が推進する「世田谷みどり33」に向けた取組みとして、花の苗配布をはじめ、社会全体で取り組む「エコキャップ回収」や「エコフラッグ設置」等、積極的な社会貢献活動を推進した。また、地元自治体と連携した取組み「なごみの広場ちとふな」、「ちとふなフォトウォーク」や、千歳台小学校、JA 東京中央に協力を得て施設の花壇の植栽などを継続実施し、船橋地区身近なまちづくり推進協議会主催の千歳船橋駅前清掃にも毎月参加し、地域交流の促進に寄与した。

今後も引き続き、区民の声を真摯に受けとめ、安全・安心で利用者の利便に配慮した施設の適正運営に努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
<ul style="list-style-type: none"> 施設を効率的かつ効果的に運営し、維持管理費の縮減に取り組む。 利用者ニーズを把握し、更なる利用者サービスの向上を検討する。 			
項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある。 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理		12/13	
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営		22/29	
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応		6/9	
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取り組み		22/30	
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況		6/9	
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取り組み		2/3	
改善の取り組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取り組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13	設備・機器等の保守管理や施設修繕を適切に実施し、省エネ推進計画を提案するなど環境配慮に積極的に取り組んでいる。	
2. 施設の運営	22 / 29	障害者の法定雇用の改善が図られ、地域や関係団体との連絡・調整、連携した各種イベントを実施等、施設の魅力向上に努めている。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	施設の特性を網羅した「安全管理マニュアル」を整備し、救急時の対応に積極的に取り組んでいる。	
4. サービス向上の取り組み	22 / 30	施設の特性を十分に理解し、利便性に配慮した環境整備を行っている。	
5. 収支状況	6 / 9	要求水準を満たしているが、更なる取り組みに期待	

6 . 改善の取組み	2 / 3	する。 要求水準を満たしているが、更なる取組みに期待する。
合計	70 / 93	
総合評価	A	全項目において要求水準を満たしており、4項目においては要求水準を上回り優れた点があった。 総合的に管理運営は良好である。
年度評価所見		
<p>当該指定管理者は、区内スポーツ・レクリエーション団体の先導的役割や調整機能を果たすとともに、各団体と連携した事業を実施しており、区民の健康増進、青少年健全育成及び老人福祉の増進、障害者スポーツを中心とした施策などに積極的に取り組み、区のスポーツ行政の補完役及び生涯スポーツ振興事業の担い手として事業展開を図っている。</p> <p>施設の安全管理においては、日常の施設点検はもとより、緊急時の危機管理体制の構築や繁忙期の人員増員など、警備面、救護面からも利用者の安全対策を講じ、計画的かつ安定的な施設運営を行っている。新型コロナウイルス感染症拡大防止策による施設休館の際には利用者調整や運用検討など迅速かつ的確な対応を行った。</p> <p>また、利用者ニーズに応え、公衆無線 LAN スポットの運用や温水洗浄便座の設置など施設の快適性・衛生環境を向上のための改修を行うとともに、施設の周年事業など施設の活性化を図った事業展開や、託児サービス付きの教室運営や様々な年齢層に合わせた教室運営など、幅広い年齢層やライフスタイルにあった事業展開を行っている。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>安全・安心な施設の適正運営に努め、利用者ニーズを的確に把握し、更なる利用者満足度の向上につながる取組みについて指定管理者と調整していく。</p> <p>また、今後は新型コロナウイルス感染拡大防止策を含めた安全な施設運営を行うことを念頭に、利用の制約がある中でも、利用者ニーズを的確に把握し、満足度の高い施設運営に取り組んでほしい。</p>		

令和3年度 世田谷区立北烏山地区体育室 事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立北烏山地区体育室

施設住所：世田谷区北烏山8丁目1番6号先（体育室、運動広場）

世田谷区北烏山2丁目3番先（第2運動広場）

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社リパティヒル

指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

《各施設の主な概要》

施設名		使用料	利用時間・開館日数
体育室棟 (屋内)	体育室 (別途、会議室あり)	体育室 (団体のみ有料) 団体2時間860円 但し18:00～21:00は 1,720円	9:00～21:00 個人 13:00～18:00 (火曜日のみ13:00～21:00) 団体 9:00～11:00 団体 11:00～13:00 団体 18:00～21:00 (火曜日は個人開放) 322日 (緊急事態宣言、年末年始で43 日間の利用中止)
運動広場 (屋外)	ゲートボール場、広場	無料	9:00～19:00(4月～10月) 9:00～17:00(11月～3月) 342日 (緊急事態宣言、年末年始で23 日間休み)
第2運動広場 (屋外)	広場	無料	9:00～17:00 個人 15:00～17:00 団体 9:00～12:00 団体 12:00～15:00 341日 (緊急事態宣言、高架下工事、 年末年始で24日間休み)

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

	体育室			運動広場			第2運動広場			合計	
	個人	団体		個人	団体		個人	団体		利用	団体
	人数	人数	件数	人数	人数	件数	人数	人数	件数	人数	件数
4月	465	871	63	484	654	25	135	340	16	2,305	2,503
5月	0	0	0	314	541	22	82	379	19	775	857
6月	518	1,216	81	457	1,033	46	121	426	25	2,840	3,042
7月	588	1,297	86	543	879	46	121	529	28	3,191	3,398
8月	577	1,182	83	656	531	33	146	579	31	3,205	3,434
9月	537	1,210	84	628	784	43	125	491	27	3,090	3,299
10月	512	1,439	86	606	876	47	144	488	28	3,281	3,511
11月	516	1,420	83	415	822	39	92	308	18	2,856	3,031
12月	452	1,397	78	323	683	30	63	302	17	2,646	2,787
1月	507	1,189	75	366	719	34	57	250	15	2,485	2,617
2月	382	1,222	75	345	864	43	69	332	18	2,478	2,622
3月	546	1,284	81	372	848	50	68	320	19	2,741	2,890
合計	5,600	13,727	875	5,509	9,234	458	1,223	4,744	261	31,893	33,991

《参考》令和2年度利用者数 31,938人（同団体利用件数 1,208件）

(2) 苦情・事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	3件	<p>【内容】（区民の方よりスポーツ施設課へご連絡）</p> <p>体育室の団体保管物品について 施設を利用している特定の団体の物品を、体育室奥の倉庫等に保管しているのは公平でないため是正を求める。</p> <p>個人利用時間帯について 個人利用の時間に特定の卓球団体が場所を大きく使用しており、個人では行きづらい環境になってしまっている。また、受付スタッフが個人利用時間でレッスンをしているのではないかとのご意見をいただいた。</p> <p>体育室の音響について CDの音が飛んだり、音量が突然大きくなったり、小さくなったりする。</p> <p>【対応】</p> <p>来年度の施設改修工事の際に利用団体の物品はすべて引き上げさせ、工事終了後も物品保管はさせないよう整理を行いたいと考えている。（どのように行うかは検討中）</p> <p>これまで以上に個人利用時間帯の利用マナーの注意喚起を口頭及び掲示にて行</p>

		<p>っていく。また、スタッフの利用については、事実確認を行い徹底した従業員教育を図っていく。</p> <p>ご連絡後直ぐに機器の確認。また他の利用団体へも確認したが、CDの音が飛ぶような状況は確認できなかった。後日、再度確認を行ったが状況は見受けられなかった。改めて、責任者が現地にて、CD用簡易クリーナーにてクリーニング対応を行い、今後は定期的にクリーニングしていくこととした。その後、CDを利用されている方へ確認をして、音が飛んだりすることは無くなった気がするとのこと意見をいただいた。</p>
事故	1件	<p>【内容】</p> <p>10月19日(火)自主事業である北烏山スポーツ教室参加者(小学5年生)が参加中にバランスを崩し後方へ転倒、お尻、背中、最後頭が地面に着いた。大事を取りアイシング処置。帰宅後に頭痛がするという事で病院へ行き、軽い脳震盪との診断であった。</p>

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

【まん延防止等重点措置・緊急事態宣言・リバウンド防止措置・リバウンド警戒期間における取組】

まん延防止等重点措置 2021年4月12日(月)~4月24日(土)

施設の利用時間が20:00まで

緊急事態宣言 2021年4月25日(日)~5月11日(火)

全施設休館

緊急事態宣言(延長) 2021年5月12日(水)~5月31日(月)

屋内施設のみ利用中止継続 屋外施設利用再開(~20:00)

緊急事態宣言(延長) 2021年6月1日(火)~6月20日(日)

屋内施設利用再開(~20:00)

利用時間制限: 体育室、会議室(~20:00)、運動広場(~19:00)、第2運動広場(~17:00)

利用人数制限: 体育室(25人)、会議室(8人)、運動広場(50人/面)、第2運動広場(40人/面)

緊急事態宣言解除及びまん延防止等重点措置 2021年6月21日(月)~7月11日(日)

利用時間、利用人数制限(継続)

緊急事態宣言 2021年7月12日(月)~8月22日(日)

利用時間、利用人数制限(継続)

緊急事態宣言(延長) 2021年8月23日(月)~8月31日(火)

利用時間、利用人数制限(継続)

緊急事態宣言(延長) 2021年9月1日(水)~9月12日(日)

利用時間、利用人数制限(継続)

緊急事態宣言(延長) 2021年9月13日(月)~9月30日(木)

利用時間、利用人数制限(継続)

緊急事態宣言(解除) 2021年10月1日(金)~

利用時間制限解除(~21:00)、利用人数制限(継続)

リバウンド防止措置 2021年10月25日(月)~

利用人数制限解除(通常運営)

まん延防止等重点措置 2022年1月21日(月)~2月13日(日)

利用時間制限なし、利用人数制限なし

まん延防止等重点措置（延長） 2022年2月14日(月)～3月6日(日)

利用時間制限なし、利用人数制限なし

まん延防止等重点措置（延長） 2022年3月7日(月)～3月21日(月)

利用時間制限なし、利用人数制限なし

リバウンド警戒期間における取組 2022年3月22日(火)～3月31日(木)

利用時間制限なし、利用人数制限なし

【休止時の対応等】

上記休止期間中は、休止期間・時間帯においても受付対応を含め管理員を常時1名配置した。また、通常実施出来ない細部箇所及び貸出器具のメンテナンスを実施した。

【特記事項】

定期開催している第2運動広場の抽選会（毎月第1日曜日開催）は、3密（密閉、密集、密接）を避けて実施した。第2運動広場の団体利用予約は、けやきネットではなく抽選会、窓口及び電話にて受け付けるため、利用休止や再開等の連絡を都度決定毎に直接、利用団体へ連絡を行った。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	18,442,297	
指定管理料	17,570,000	
自主事業収入	872,297	
支出計	17,680,947	
管理費	9,429,523	受託人件費、清掃費等
事務費	1,594,134	保険料、消耗品、諸経費（印刷費、本部経費等）
事業費	5,818,747	委託費、修繕費等
自主事業支出	838,543	
収支差額	761,350	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 地域交流及びスポーツ・レクリエーション活動の促進のため、下記のとおり自主事業を開催した。

カテゴリー	事業名	対象	実施日	実施時間	参加費	参加人数
特別講習	こどもスポーツ祭り	成人、子ども	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止			
提供事業	かけっこ教室	子ども				
地域交流	かけっこ教室	子ども				

(2) 子どものスポーツ活動を推進し、体力向上やスポーツを愛好する子どもの育成、運動が苦手な子どもへの基礎体力向上など、地域の小学生を対象としたスポーツ教室を実施した。

	事業名	対象	実施日	実施時間	参加費	参加人数
第16期	ボールチャレンジ練習	小学生	5/11,19,26	16:00～16:50	3,500円	0名
	走り方教室	小学生	6/4,8	17:00～17:50	3,500円	0名

	前とびチャレンジ教室	小学生	5/7,14,21,28	16:00～16:50	3,500円	0名
	サーキットトレーニング教室	小学生	6/4	17:00～17:50	3,500円	0名
第17期	ボールチャレンジ教室	小学生	7/6,13,20,27	16:00～16:50	3,500円	15名
	走り方教室	小学生	8/3	17:00～17:50	3,500円	20名
	前とびチャレンジ教室	小学生	7/1,8,15,29,	16:00～16:50	3,500円	9名
	サーキットトレーニング教室	小学生	8/5	17:00～17:50	3,500円	5名
第18期	ビジョントレーニング教室	小学生	8/17,24,31	16:00～16:50	3,500円	1名
	ドッジボール教室	小学生	9/7,14	17:00～17:50	3,500円	21名
	ボールチャレンジ教室	小学生	8/19,26	16:00～16:50	3,500円	8名
	なわとび教室	小学生	9/2,9,16	17:00～17:50	3,500円	8名
第19期	なわとびチャレンジ教室	小学生	9/28	16:00～16:50	3,500円	15名
	コアトレーニング教室	小学生	10/5,12,19,26	17:00～17:50	3,500円	9名
	バランスカアップ教室	小学生	10/2,9,16,23,30	14:00～14:50	3,500円	10名
	かけっこ&マラソン教室	小学生		15:00～15:50	3,500円	12名
第20期	おおなわ&なわとびチャレンジ教室	小学生	11/9,16,30 12/7,14	16:00～16:50	3,500円	14名
	コアトレーニング教室	小学生	11/13,20,27	14:00～14:50	3,500円	13名
	走り方教室	小学生	12/4,11	15:00～15:50	3,500円	16名
第21期	ビジョントレーニング&キャッチボール教室	小学生	1/11,18,25 2/1,8	16:00～16:50	3,500円	10名
	ドッジボール基礎教室	小学生	1/15,22,29	14:00～14:50	3,500円	17名
	ドッジボール教室	小学生	2/5,12	15:00～15:50	3,500円	8名
第22期	走り方教室	小学生	2/22	16:00～16:50	3,500円	6名
	大なわチャレンジ教室	小学生	3/1,8,15,22	17:00～17:50	3,500円	3名
	なわとびチャレンジ教室	小学生	2/26	14:00～14:50	3,500円	15名
	キャッチボール教室	小学生	3/5,12,19,26	15:00～15:50	3,500円	7名
						242名

第16期は緊急事態宣言が発出されたため、中止した。

- (3) 新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、東京都、世田谷区が定める感染防止ガイドライン及び日本フィットネス産業協会のガイドラインに沿った対策を基に策定、実施した。
- (4) 施設のより安全・安心で快適な利用のため、屋外施設(運動広場・第2運動広場)の黒土補充を定期的に行い、不陸の解消に努めた。

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

令和3年度の全利用者数は、個人利用・団体利用合わせて延べ40,037人であった。

前年度と比べ、8,099人増(令和2年度31,938人)となり、また、体育室における団体利用の年間稼働率は、85.3%(令和2年度66.3%)となった。昨年度からの新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言等により、施設の利用休止(体育室43日間、運動広場23日間、第2運動広場24日間)があったが、コロナ禍前の水準(平成30年度)に近い利用者数となった。

コロナ禍及びウィズコロナといわれる社会状況が2年にも及び中で、利用者の方々の運動への意欲が増していることが感じられ、指定管理者として益々安全、安心に利用できる施設として、ハード面（施設）ソフト面（サービス）の感染拡大防止策を行ってきた。

今年度は、職員のサービスや倫理観など管理体制も含めて問題が露呈する状況があったが、職員への研修や定例会議の質、量を増やし、サービスの向上、倫理遵守の徹底を引き続き講じていく。今後とも、指定管理者として更なる利用者満足度の高い施設運営に努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページでの広報活動を開始し、積極的に施設の利用促進を図っていた。 ・こまめに日常清掃を行うなど、利用しやすい環境づくりに努めていた。 			
項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある。 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理		13/13	
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	3/3
2. 施設の運営		22/29	
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応		6/9	
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取り組み		23/30	
職員研修	2/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況		4/6	
適正な予算執行	2/3	金銭管理	-
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取り組み		2/3	
改善の取り組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取り組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	13 / 13	施設の特性をよく理解し、維持運営に取り組んでいた。	
2. 施設の運営	22 / 29	適切な職員配置を行い、自主事業や高齢者雇用に積極的に取り組んでいた。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	緊急時の対応に備えてマニュアルを整備してお	

		り、また利用者が安全に利用できるような工夫がなされていた。
4．サービス向上の取組み	23 / 30	利用者と定期的なコミュニケーションを図り、要望や意見の把握、利用しやすい環境整備を図る等サービス向上に取り組んでいた。
5．収支状況	4 / 6	区と合意した予算内で予算を適切に執行していた。
6．改善の取組み	2 / 3	区との調整事項等について迅速な対応がなされていた。
合計	70 / 90	
総合評価	A	全項目において要求水準を満たしており、6項目において要求水準を上回り優れた点があった。 総合的に管理運営が良好である。
年度評価所見		
<p>北烏山地区体育室は、スポーツ活動を通じて地域及び地区住民の交流の場を提供することを目的とした施設であり、利用者ニーズに即した運営を行っていくことが求められる。</p> <p>当該施設は、中央自動車道の高架下空間を活用し、軽体操や卓球などができる屋内体育室と、少年野球や少年サッカーなどの練習やゲートボールなどを行うことができる運動広場を併設しているが、区内の他のスポーツ施設と比較すると小規模な施設となっている。</p> <p>前年度に引き続き新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う施設の利用休止期間があったが、施設の利用人数はコロナ禍前の水準に近いところまで回復しており、前年度と比較すると約8,000人増となった。新型コロナの影響により中止となった指定管理者事業もあったが、ホームページ立ち上げによる施設の利用促進や、清掃等による利用しやすい環境づくりの効果が出ているものと考えられる。</p> <p>また、利用者から要望が多かった運動広場の利用時間延長（4月～10月の間、19時まで延長）を令和3年度から実施したことや、その他要望・苦情を受けた際には概ね迅速な対応ができており、利用者の声には可能な限り応えられていた。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>新型コロナウイルス感染拡大防止による施設の利用制限が撤廃された後に、更なる利用者の増加や障害者スポーツにも目を向けた自主事業の開催などの取り組みが実施されるよう、指定管理者と調整していく。</p> <p>また、今年度は自主事業中の事故もあったため、利用者の安全対策については改めて指導を行っていく。</p>		

令和3年度世田谷区民健康村の事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称 : 世田谷区民健康村 富士山ビレジ
(施設住所) (群馬県利根郡川場村大字谷地1320番地)
世田谷区民健康村 中野ビレジ
(群馬県利根郡川場村大字中野626番地)

(2) 指定管理情報

指定管理者: 株式会社世田谷川場ふるさと公社
指定期間 : 平成29年4月1日~令和4年3月31日

2 業務実績・利用状況に関する事項

(1) 事業内容

予約受付・フロント・宿泊サービス業務
調理配膳業務
リネンサービス業務
交流事業等の実施
移動教室業務

(2) 施設利用者数(延人数)

宿泊系(一般区民等)	29,645人
宿泊系(移動教室)	13,886人
日帰り利用(食事等)	844人
計	44,375人

日帰り入浴	1,621人
-------	--------

12月18日~4月10日は感染症対策のため、区民と川場村民に利用を制限した。

(3) 交流事業等参加者数(延人数)

里山自然学校	211人
交流イベント	430人
地域環境学習プログラム	8,352人
計	8,993人

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、里山自然学校及び交流イベントの一部を中止した。

(4) 苦情件数および事故件数

苦情件数 0件
事故件数 0件

3 指定管理に関する業務の収支 (単位：円)

項目	金額	備考
収入計	470,815,200	
指定管理料	388,639,839	移動教室の延期に伴う利用の補填額 2,991,351 円含む
利用料金	82,175,361	施設使用料 38,323,998 食事代 42,181,763 外来入浴 1,669,600
支出計	476,083,432	
運営費・委託費	366,179,475	
その他支出	109,903,957	
収支差額	5,268,232	

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

- (1) 組織・人員体制
 - ・利用者の動向やニーズに対応した、効率的な人員配置
- (2) 研修
 - ・採用時研修に始まる体系的な研修、社員の意識改革への取組み
- (3) 防災への取り組み
 - ・通報・消火・避難誘導訓練を4月及び12月に実施
- (4) 管理業務
 - ・月例営業会議の開催、運営実績及び営業方針の共有による業務改善
 - ・インターネット予約の運用・実施、年末年始予約の公開抽選実施
 - ・モニタリング調査、利用者アンケートの継続実施
- (5) 移動教室
 - ・感染対策など安全に配慮した受け入れに努め、1泊2日の行程で再開
 - ・地域環境学習プログラムでは、川場村の特色を生かした秋・冬プログラムを実施
- (6) 交流事業
 - ・各種交流事業のPRやオプション体験メニュー等の充実
 - ・里山自然学校の継続的運営
- (7) 食事
 - ・昼食の提供体制の改善と献立の多様化
 - ・内容・量・バランスについてのモニタリング調査等の実施およびメニューへの反映
 - ・利用者の要望に沿った選択可能な内容・金額での夕食メニューの提供
- (8) その他
 - ・11月～4月の平日割引制度の継続し、群馬県の割引制度の活用

- ・利用者獲得に向け、世田谷線ポスター掲示の継続とホームページによる広報に加え、新たにSNS（インスタグラム）による情報提供を開始。

5 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

（1）実績の評価

新型コロナウイルス感染症による国の緊急事態宣言の影響はあったものの、ふじやまビレジ、なかのビレジともに利用状況は回復傾向にある。利用者が安心して滞在できるよう感染対策を含めた衛生管理の手法について点検と工夫を繰り返し行っている。

昨年度中止となった区立小学校の移動教室は、教育委員会と日程やプログラムの調整を図り、1泊2日の日程により6月下旬から翌3月までの期間で、全校で実施した。

懸案であったキャッシュレス化を推進し、「世田谷PAY」の導入から、クレジットカードや電子マネーによる支払いまで対応して、利用者の利便性が向上した。

交流事業では、参加者の安全や衛生面における注意と働きかけを行い、講師や村の指導者の協力により、幅広く里山の保全・整備に関する活動を実施した。中止となった里山塾、農業塾の補講プログラムとして、オンラインによる講義を試行実施した。

宿泊者向けのオプションイベントでは、川場村ならではの特徴のある里山体験や収穫体験などプログラムの充実を図り、特に家族連れの利用者から好評を得ている。

広報・PR活動では、SNSによる情報配信を開始して、四季折々の川場村情報や健康村の施設・食事の案内など、利用者の関心の高い内容を配信している。

（2）今後の課題

コロナ禍以前の活気を取り戻し、利用者数の回復が課題であることから、川場村の魅力の掘り起こし、効果的な情報発信、区内の出店販売の広報活動等に力をいれ、新規利用者やリピーターの獲得に取り組む。

交流事業で、引き続き地域の理解と協力を得ながら、区民健康村第5期事業計画を踏まえ、区民と村民の新たな交流の要素を盛り込み、川場村の特色を生かした魅力ある事業展開に進めていく。

6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<p>昨年度に引き続き新型コロナウイルスの影響を大きく受けているが、移動教室の再開や群馬県のキャンペーンの活用や平日割引の期間を拡大するなど、施設利用の促進に努めている。感染防止策では、利用者の声を踏まえて、様々な工夫や改善を講じており、利用者が安全・安心して滞在できるように適切な施設の維持管理運営がなされている。</p> <p>交流事業では、コロナ禍による活動制限の中で、新たにオンラインを活用したプログラムにもチャレンジするとともに、地区や集落との共同作業を継続し村民参加の機会の充実に努めた。</p>			
項目別評価結果			
<p>評価点</p> <p>3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）</p>			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	3/3
2. 施設の運営			26
設置目的等の理解	3/3	個人情報管理	2/3

サービス提供	3/3	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	地元事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			6
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			27
職員研修	3/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			7
適正な予算執行	2/3	金銭管理	3/3
経理の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
7. 交流事業			11
企画・調整	3/3	事業の評価・改善	3/3
事業の実施	3/3	広報・PR	2/3
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	13 / 13	感染症に対する様々な対策や工夫を講じて、利用者が安心して滞在できる施設管理に努めている。	
2. 施設の運営	26 / 30	設置目的や理念をよく理解し、運営している。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	日頃から必要な訓練等を実施している。	
4. サービス向上の取組み	27 / 30	研修の実施、利用者のニーズに合わせたサービス提供、ホームページによる情報提供などサービス向上に向けた取組みを推進している。	
5. 収支状況	7 / 9	適切に執行している。	
6. 改善の取組み	2 / 3	適切な改善を行っている。	
7. 交流事業	11 / 12	コロナ禍の活動制限の中で、交流事業の内容・規模を適宜見直すとともに、村の関係者とも調整を図り、魅力あるプログラムを提供している。	
合計	92 / 106		
総合評価	S		
年度評価所見			
全項目において適切に実施されている。特に、施設の運営、サービス向上の取組みにおいて、施設利用者によるアンケート評価では、施設面、食事、フロント対応等全ての項目で高い満足度を維持している。交流事業では、前年度までの課題を整理・検討踏まえ、コロナ禍に対応したプログラムの実施・充実に取り組んでいる。ふじやまビレジ内に木質バイオマスボイラーは、稼働率の向上を図るとともに、移動教室等での環境学習にも活用している。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
施設の利用者や交流事業の参加者のニーズを踏まえた更なるサービスの拡充に向け、団体と調整を図る。また、利用者の安全・安心のため計画的な改修・修繕に取り組むとともに、施設の有効活用について団体と調整を行っていく。区民健康村第5期事業計画の着実な推進を目指し、川場村とも調整を図りながら、三者で連携して取り組んでいく。			

令和3年度 世田谷区立自転車等駐車場(54か所)の指定管理に係る事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

別紙1のとおり

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益社団法人 世田谷区シルバー人材センター

指定期間：令和3年4月1日から令和8年3月31日まで

2. 指定管理業務の実施状況

(1) 自転車等駐車場(以下、駐輪場)の維持管理業務

環境整備、施設の老朽化への対応

施設・ラック・ゲート等の定期点検を行った。また、ラックや外灯ランプ、施設の小破修繕を実施した。

・施設・ラック・ゲート等の保守点検 - 38か所

(烏山中央・駒沢第二・二子玉川西他)

・ラック補修及び修繕 - 7か所

(新烏山南・駒沢第二・烏山中央・二子玉川西・千歳船橋北・用賀西・烏山地下)

・外灯ランプ修繕・交換 - 18か所

(烏山地下・桜上水南・経堂南他)

・施設修繕及び修理 - 15か所

(烏山中央・駒沢・下北沢第二他)

場内整理

駐輪場内の整理・清掃を適宜実施した。また、植栽、樹木の適切な剪定を行い、みどりの維持保全に努めた。

・植木の剪定 - 12か所(桜新町他)

・烏山北・烏山北第二・烏山北第三・烏山南第二・烏山南第三・烏山南第四・烏山駅前・烏山東の8か所では除草作業専門の担当者が定期的に除草作業を行った。

・烏山北第二では排水口等から異臭が発生したことから、専門業者に委託し、場内清掃を臨時で実施した。

各種機器類点検・コイン式駐輪機等維持管理

券売機、コイン駐車システムについては、設備の設置業者と定期保守契約を締結した。不具合が発生した場合には速やかに点検を行い、必要に応じて修繕を実施した。

未払い不正駐輪自転車への対策強化

不正に駐輪された未払い自転車の撤去を定期的の実施した。何度も不正駐輪を繰り返す自転車に対しては、強固な結束バンドで警告札を貼付し、支払いを促した。1,559件貼付した内の1,134件(73%)を回収し、結果的に不正駐輪の減少につながった。

新型コロナウイルス感染症対策

新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言後も通常どおり開設した。なお、感染拡大防止のため、以下の対策を講じた。

- ・ 就業者の体制・配置を見直し、就業時間も短時間とすることで、ソーシャルディスタンスの確保とリスク分散を図った。
- ・ 全就業者にマスク着用を義務付けた。
- ・ 管理棟の窓やドアを開放したり、窓口に飛沫防止用ビニールシートを設置した。
- ・ 管理棟カウンターに消毒液を置き、利用者にも使用を促した。
- ・ 利用者及び就業者の安全を考慮し、積極的な手伝いは控えた。声かけする場合は、距離を置くようにした。
- ・ 就業者の感染が判明した場合は直ちに濃厚接触者の有無の確認・施設の消毒を実施した。
- ・ 大勢の人数を集める会議は延期または中止にした。
- ・ 待遇等の研修は1回あたりの参加人数を減らし、アクリル板の設置やソーシャルディスタンスを保って実施した。

(2) 利用料金の収受等に関する業務

券売機等から利用料金を回収し、集計やデータ入力を行う際には複数名でチェックする体制を徹底した。

業務終了後は、有人管理の各駐輪場から自転車等駐車場管理センターへ報告の上、指定の金融機関に入金した。

(3) 従事者の配置

- ・ 駐輪場54か所のうち、25か所は有人管理、29か所は巡回により管理した。人員をできる限り効率的に配置し、コスト削減に努めた。
- ・ 就業者の常駐時間は6時30分から19時30分であり、無人施設29か所については午前、午後各1回巡回した。
- ・ 烏山中央、烏山地下、新烏山南、下高井戸駅前の4か所では警備会社と業務委託契約を締結し、就業者が不在となる早朝、深夜、年末年始の場内の警備業務や、施設の開錠・施錠業務を委託した。

(4) 駐輪場の利用等に関する業務

利用者からの苦情・要望等への対応

利用者からの苦情・要望等については、以下のとおり対応した。

(苦情・要望58件、事故0件)

苦情・要望の類型	対応類型	件数
待遇・サービスに関するもの(33件)	1	22
	3	9
	5	2
施設の整備・改善に関するもの(3件)	3	3
施設の利用方法に関するもの(9件)	1	5
	3	4
その他(お礼など)(13件)	1	1
	3	3
	4	5
	6	4
合計		58

対応類型

1. すでに実施している、または直ちに対応した。

2. 来年度以降において順次対応する。
3. 調査・検討するが、日時を要する。または施策・事業改善の参考にする。
4. 国、都、関係団体と調整を要する。または他機関に処理を伝える。
5. 施策等として取り上げることが適当でない。
6. その他

3. 利用状況

別紙1のとおり

4. 指定管理に関する業務の収支

別紙2のとおり

5. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) サービスの向上

券売機の交通系ICカード対応化

令和3年5月、交通系ICカードで支払い可能な券売機を駐輪場20か所で導入した。利用者の利便性向上を図るとともに、現金の取り扱いを減らすことにより集金業務の軽減・効率化を図った。

防犯カメラの増設及び入替

駐輪場を安全に利用できるよう防犯カメラを場内に設置しており、必要に応じて増設・入替を行っている。令和3年度は、駒沢第二で新たに3台増設し、その他5か所（駒沢・烏山中央・等々力・三軒茶屋北・九品仏南）では古いカメラを新しく入れ替えた。

(2) 施設の修繕・大型車対応など

烏山中央で蛍光灯をLEDに交換し、消費電力を抑えるとともに、光熱費の削減に努めた。

(蛍光灯交換のサイクルコストを含め、年間約125万円削減の見込)

駐輪場17か所において、管理人室受付の記載台にコーナークッションを取付し、利用者が安全に利用できる状態にした。

より良いサービスを提供するために、用賀、駒沢、三軒茶屋中央の3ヶ所に新しい電動空気入れを設置した。

(3) 安全安心への取組み

AED点検の徹底と操作研修を実施した。

防犯カメラの増設及び入替・撮影箇所の変更（駒沢第二・駒沢・烏山中央・等々力・三軒茶屋北・九品仏南）

防災訓練の実施

(4) 従事者の研修

新規就業者に対しては、駐輪場管理業務はサービス業であるという意識づけを徹底し、また、早期に業務の理解度を高めるため、就業前研修を実施した。

(12回実施、参加者63名)

令和3年度は下記の研修会を実施した。

- ・リーダー研修(2回実施、参加者27名)
- ・接遇及び個人情報保護に関する研修(12回実施、参加者320名)
- 安全・安心なサービス提供の一環として救命救急訓練を実施した。
- ・AED操作研修(3回実施、参加者28名)

- ・防災訓練（2回実施、参加者30名）
- （5）区の施策に関する協力
 - 交通安全ルール、マナーの普及啓発強化
 - ・利用者、就業者に対し交通安全の啓発を進めると共に盗難防止の声掛け推進
 - ・春・秋の全国交通安全運動キャンペーン協力（全駐輪場にポスター掲示）
 - ・自転車盗難防止キャンペーンに参加協力（4月駒沢、9月三軒茶屋中央）
 - コロナ禍による中止
 - ・自転車安全利用促進キャンペーンの参加
 - ・福島県鮫川村農産物販売への協力、経堂まつり協力
 - ・区内の小中学生職場体験学習の受け入れ
 - ・駅前放置自転車クリーンキャンペーン（小田急線経堂駅、千歳船橋駅、梅ヶ丘駅）

6. 事業実績の評価と改善の取り組み（指定管理者による評価）

（1）評価

駐輪場業務運営は、「世田谷区自転車等駐車場の管理運営に関する協定書（基本協定及び年度協定）」に基づき事業を運営した。事業実施にあたっては、事業計画書を作成し、昨年度に引き続き計画的に施設の適正な管理運営に努めた。令和3年度も新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けたが、駐輪場の利用者数は徐々に回復していき、利用料金は令和2年度に比べると、年間では約3,800万円のプラスとなった。

（2）改善の取り組み

予算執行については、区と合意した予算に基づき、適正に執行した。

令和3年度も前年に引き続き、1年通じてコロナ禍となり、利用料金が減額したが、運営に支障が出ない程度で、就業者の人数体制を変更するなど、経費削減に努めた。

また、修繕費削減のため、受付記載台にカウンタークッション取付（駐輪場17か所）など、簡易作業は外注せずに、過去に大工だった就業者が作業することで経費を削減した。

設備・機器等の保守管理については、1箇所でも問題が発生した場合は、同様の設備・機器が置かれている他の駐輪場でも情報共有し、あわせて、緊急保守点検を行うことで事前に同様の事故発生を防いだ。

清掃・衛生管理についての新たな取り組みとして、令和3年10月に美化キャンペーンを実施し、場内の古い掲示物や汚れている掲示物の貼り替え、場内隅々までゴミや汚れがないか、落書き等はされていないか重点的に確認し、場内の美化に努めた。就業者の意識を高める良い契機となった。

利用者アンケートは従来、特定の駐輪場を決めて実施し、利用者の意向などを把握していたが、令和3年度は全ての駐輪場を対象に行った。今回は新型コロナウイルスの感染拡大を考慮し、窓口にアンケート用紙を置く他に、新たに二次元コードを読み取ってWEBで回答する2種類の回答方法で実施した。利用者からは「大型車エリアを増やして欲しい」といった要望や、「就業者へのお礼」の声が多く寄せられた。

（アンケート用紙での回答315件、WEBでの回答155件）

（3）今後の課題

照明のLED化、ラックの修繕、大型車対応など、施設ごとの状況を加味しな

から個々の課題に取り組んでいく。

利用率の低い駐輪場の利用促進を図るために、利用体系・利用料金の見直しを実施し、利用率向上につなげていく。

今年度実施した利用者アンケートの回答を踏まえ、実現できるものから取り組んでいき利用者のニーズに応えていく。

情報発信として、スペースに余裕のある駐輪場で「情報発信コーナー」を設置し、自転車利用時のマナー向上を働きかけるなど安全啓発を行っていく。また、月ぎめの予約状況など駐輪場に関する情報が確認できるように独自のホームページを作成する。

利用申請書の様式の見直しを行い、利用に関する注意点や利用方法について十分に周知・理解してもらえるように改善していく。

7. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
令和2年度評価結果に対するその後の取組みとして、駐輪場の利用促進につながる広報活動、利用方法や利用料金見直しの検討・提案をするよう指定管理者に求めたが、新型コロナウイルスの影響もあり具体的な活動や提案は行われなかった。令和4年度は、感染拡大防止対策を考慮したうえで目標・スケジュールを提出し、実施するように指導した。			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			11/13
設備・機器等の保守管理	1/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	1/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	3/3
2. 施設の運営			15/23
設置目的等の理解	1/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	1/2	障害者差別解消法	1/3
障害者等の雇用	3/3	地域との関わり	2/3
個人情報管理	2/3	区内事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			6/9
事故防止等の対応	1/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			19/30
職員研修	3/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	1/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	1/3
利用者対応	1/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			8/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	3/3
経費の効率化	3/3		
6. 改善の取組み			1/3
改善の取組み	1/3		
項目別評価結果			
総合評価			

S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	11 / 13	施設の修繕方法については改善が必要である。
2. 施設の運営	15 / 23	施設の設置目的等及び個人情報保護の考え方に加え、障害者差別解消法の趣旨について従事者全員が理解する必要がある。
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	日常の点検から早期に故障を発見し、その対応が行えるよう、日次の点検方法に改善が必要である。
4. サービス向上の取組み	19 / 30	接遇及び利用促進のためのPR活動は改善が必要である。
5. 収支状況	8 / 9	適切である。
6. 改善の取組み	1 / 3	積極的な改善策の検討、遂行を期待する。
合計	60 / 87	
総合評価	B	(69%)
年度評価所見		
<p>区が実施した千歳船橋北の老朽化対策工事では、2階から3階の利用制限を伴う工事となったが、指定管理者の協力もあり特に大きな混乱もなく行うことができた。</p> <p>池尻大橋の電磁ラックが故障した際には臨機応変に対応し、修理されるまでの期間は従事者が日ぎめ券を手売りで販売するなど柔軟に対応した点は評価できる。</p> <p>駐輪場20か所の日ぎめ券売機を交通系ICカードでの支払い可能な券売機に入れ替えた点は、利用者サービス向上に寄与したと考えられる。</p> <p>初めての試みとして、令和3年度に全駐輪場の利用者を対象にWEBアンケートを実施した点は評価できる。利用者からの意見・要望を反映させると共に計画的な維持修繕を実施することにより、さらなる利用者サービスの向上につながることを期待する。</p> <p>苦情の総件数は前年度と変わらなかったが、従事者に対するお礼の声の前年度に比べ多く寄せられた。一方、接遇に関する苦情が今年度も多かったため、研修の内容を工夫するなど、今後さらなるスキルアップを期待したい。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>駐輪場ごとの課題解決に向け、指定管理者が個々の課題を整理し、改善策を区に提案して対策を講じるなど、指定管理者として改善に取り組むこと。</p> <p>複数の駐輪場がある地域では駐輪場間の情報共有や連携が図れていないため、他の駐輪場の空き状況を案内できるようにするなど体制を強化し、苦情やアンケート結果を踏まえた利用者サービスの向上に努めること。</p> <p>事業計画書で提案された事業等について、提案内容の実施スケジュールを作成・提出し、実施すること。特に、令和3年度に実施予定であったホームページの開設は至急実施すること。</p>		

世田谷区立自転車等駐車場(54か所)利用一覧表(令和3年度)

(収容台数:年間平均収容台数)

No.1

番号	最寄駅		区立駐輪場	住所	自 転 車						原 付						
	路線	駅名			定期利用		日ぎめ		時間ぎめ		定期利用		日ぎめ		時間ぎめ		
					収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	
1		代田橋	代田橋	大原2-21先					70	22.0%							
2		明大前	明大前南	松原2-22-6	188	87.4%	186	53.3%			11	81.8%	10	32.0%			
3	京王線	下高井戸	下高井戸北	松原3-31-1					147	42.1%							
4			下高井戸南第二	松原3-15-11					112	7.5%							
5			下高井戸駅前	赤堤4-40-11					95	128.9%							
6		桜上水	桜上水南	桜上水4-18-13	502	90.3%	311	63.9%			10	89.2%	10	53.2%			
7		八幡山	八幡山北	上北沢4-35-12	604	41.8%	260	40.0%			20	90.4%	8	33.1%			
8		芦花公園	芦花公園北	南烏山3-2-1	90	103.2%											
9	京王線	千歳烏山	烏山地下	南烏山6-2-21			1,078	88.5%									
10			烏山北	南烏山6-6先	862	69.3%				15	90.6%						
11			烏山北第二	南烏山6-30先	101	114.7%											
12			烏山南第三	南烏山5-18-19	25	81.3%				20	58.3%						
13			烏山南第二	南烏山5-10-11	28	94.3%											
14			烏山北第三	南烏山4-10-4	40	110.8%											
15			烏山南第四	南烏山5-20-1	74	91.3%											
16			烏山中央	南烏山5-17-23	1,436	97.9%			345	153.4%					52	96.9%	
17			烏山駅前	南烏山5-13-1					36	123.9%							
18			烏山東	南烏山2-25-10	125	41.2%			145	9.7%							
19			新烏山南	上祖師谷1-37-10	842	73.6%			100	77.8%							

世田谷区立自転車等駐車場(54か所)利用一覧表(令和3年度)

No.2

番号	最寄駅		区立駐輪場	住所	自 転 車						原 付						
	路線	駅名			定期利用		日ぎめ		時間ぎめ		定期利用		日ぎめ		時間ぎめ		
					収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	
20	井の頭線	池ノ上	池ノ上	代沢2-42-18	84	60.3%	36	49.7%									
21		新代田	新代田	代田6-34-14	34	90.2%	49	100.8%									
22		東松原	東松原	松原5-2-12					68	97.3%							
23	小田急線	下北沢	下北沢	北沢2-2-13			91	100.5%									
24			下北沢第二	北沢1-38-10			78	81.4%									
25			下北沢第三	北沢1-40-11	143	51.8%											
26			下北沢東	北沢1-46先					98	136.3%							
27		経堂	経堂南	経堂1-12-11			351	111.5%				6	28.3%				
28		千歳船橋	千歳船橋北	船橋1-13-2	296	124.6%	196	70.5%			1	0.0%					
29			千歳船橋南	桜丘2-22-1	290	33.5%	118	52.1%									
30	千歳船橋西		桜丘5-21	41	66.9%												
31	成城学園前	成城北第二	成城6-14-10			780	80.5%					8	36.8%				
32	田園都市線	池尻大橋	池尻大橋	池尻3-2先			299	49.3%	200	76.4%			30	62.8%			
33		三軒茶屋	三軒茶屋北	太子堂2-16-1	109	107.2%											
34			三軒茶屋中央	三軒茶屋2-11先	480	98.6%	293	83.3%	280	176.9%	3	41.7%	40	68.7%			
35			三軒茶屋西	太子堂4-20-8	200	99.8%	50	105.8%									
36			三軒茶屋二丁目	三軒茶屋2-14-9					207	158.3%							
37			三軒茶屋北第二	太子堂2-20-4	247	69.6%											
38	三軒茶屋北第三	太子堂2-16-11						60	256.4%								

世田谷区立自転車等駐車場(54か所)利用一覧表(令和3年度)

No.3

番号	最寄駅		区立駐輪場	住所	自 転 車						原 付					
	路線	駅名			定期利用		日ぎめ		時間ぎめ		定期利用		日ぎめ		時間ぎめ	
					収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率
39	田園都市線	駒沢大学	駒沢	駒沢2-6-17	341	117.0%	151	137.1%			14	37.5%	4	87.3%		
40			駒沢第二	上馬4-3-20	300	51.3%			100	88.5%						
41		桜新町	桜新町	桜新町2-7-15	1,414	64.7%	1,142	76.7%			42	77.0%	14	74.7%		
42		用賀	用賀	用賀4-5-5先	1,036	84.7%	552	93.4%			36	77.8%	12	49.6%		
43			用賀西	用賀4-9-8	364	117.4%	101	96.2%								
44			用賀西第二	用賀4-10先	181	90.5%										
45		二子玉川	二子玉川西	玉川3-15-3	1,395	128.9%	440	74.8%			7	114.3%	32	76.5%		
46			二子玉川西多摩堤	玉川1-12-7先	169	109.8%										
47	大井町線	自由が丘	自由が丘駅第一	奥沢5-42-14	235	113.8%	150	141.7%			15	97.2%	9	104.9%		
48		九品仏	九品仏南	奥沢6-25-9	87	77.4%	52	94.1%								
49		尾山台	尾山台	尾山台3-34-14	295	100.0%	231	107.3%			15	75.6%	12	36.2%		
50		等々力	等々力	等々力3-2-2	109	136.5%	175	88.1%			18	85.2%	6	73.7%		
51		上野毛	上野毛北	上野毛1-27-13	162	93.0%	87	63.7%								
52	世田谷線	世田谷	世田谷駅南	世田谷4-7-12					60	152.7%						
53		上町	上町	世田谷3-3先ほか	75	118.7%										
54		松原	松原	赤堤4-1-1先	75	38.7%	71	20.5%			8	49.0%	6	4.5%		
合 計					13,079	87.8%	7,328	81.9%	2,123	112.3%	235	77.1%	207	60.4%	52	96.9%

令和 3 年度 自転車等駐車場（54か所）収支

〔 収入 〕

利用料金収入	514,681,750
--------	-------------

〔 支出 〕

人件費	286,681,355
管理経費	118,528,580
公共料金	19,720,538
消耗品費	20,208,770
施設・設備修繕費	8,065,804
事務費	28,668,135
支出計	481,873,182

〔 納付額 〕

計	[収入] - [支出]	32,808,568
---	-------------	------------

令和3年度 世田谷区立レンタサイクルポート(7か所)の指定管理に係る事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

桜上水南レンタサイクルポート	(世田谷区桜上水4-18-13)
経堂駅前レンタサイクルポート	(世田谷区経堂2-1-38先)
三軒茶屋中央レンタサイクルポート	(世田谷区三軒茶屋2-11先)
桜新町レンタサイクルポート	(世田谷区桜新町2-7-15)
等々力レンタサイクルポート	(世田谷区等々力3-2-2)
三軒茶屋北レンタサイクルポート	(世田谷区太子堂2-16-1)
成城北第二レンタサイクルポート	(世田谷区成城6-14-10)

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益社団法人 世田谷区シルバー人材センター

指定管理期間：令和3年4月1日から令和8年3月31日まで

2. 指定管理業務の実施状況

(1) レンタサイクル用自転車(以下、「自転車」という。)の適正管理

自転車の入出庫時の際、簡易点検マニュアル及びチェックリストを活用し、効率的な保守点検を実施した。

返却された自転車は、就業者が必ず確認し、不具合がある場合は修理してから貸出した。また、コロナ禍のため、自転車の消毒も徹底して行った。

自転車の定期的な点検・整備を自転車安全整備士に委託しているが、状況により臨時で修理を依頼したり、成城北第二レンタサイクルポートでは地元自転車店を活用することで、利用者が安全に利用できるように努めた。

すべての自転車にTSマーク付帯保険(自転車の保険)を付けているが、保険の有効期間が切れる前に自転車を確保し、漏れなく更新した。

コミュニティサイクルポート5か所(三軒茶屋北、成城北第二を除く相互乗り入れが可能なポート)については、常に各ポートの自転車台数を把握し、偏りがある場合は速やかに移送することにより、自転車不足の発生を防いだ。

インターネットを活用した自転車の部品の購入と、就業者自身による簡単な部品交換を推進したことにより、業者への依頼に比べ、短期間での修理と大幅な経費の削減につながった。業者に修理を依頼した場合と比較して、推定約114万円の削減となった。

サービス向上の一環として、経堂駅前レンタサイクルポートに新しい電動空気入れを設置した。

(2) 日々の業務内容・取り組み

施設管理として、ラック修繕(経堂駅前)などを実施した。

自転車が長期間返却されない場合には、ポートまたは自転車等駐車場管理センターから利用者に対して電話、手紙、SMS等で早期返却を促し、問題の解決に努めた。今後は、マニュアルを整備して、より統一した対応を行っていく。苦情や要望が寄せられた際は、各ポート・自転車等駐車場管理センター・本部事務局間で連携し、速やかに状況確認を行った。発生した原因や状況を把握したうえで、正確な内容を区に報告し、苦情や要望を寄せられた相手の方に丁寧に回答するよう心掛けた。

苦情0件を目指すキャンペーンを令和4年2月に実施し、同月は苦情0件を達

成した。令和3年度の苦情・要望の総件数は、前年と比べ2割減（14件）となった。

令和3年度はシステム不具合による一時的な利用停止が3件発生した。3件とも、現場への的確な指示と就業者が臨機応変な対応に努めたことで、正常復旧するまでの間、大きな混乱が発生することはなかった。

(3) その他

研修の実施については、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、1回あたりの参加人数を減らし、アクリル板の設置やソーシャルディスタンスを保って実施した。コロナ禍での取り組みとして、マスク着用の際の笑顔・アイコンタクト等の工夫による好印象を受けるための事例等の共有化を図った。

交通安全ルール、マナーの普及啓発強化として、「春・秋の全国交通安全運動キャンペーン協力」「自転車盗難防止キャンペーンに参加協力」など、利用者に対し交通安全への啓発を進めると共に盗難防止の声掛けを推進した。

地域との連携強化を目的に、近隣との良好な関係構築促進として「子供を守ろう110番」窓口として地域住民と連携し、子供達の安全・安心を見守った。

(4) レンタサイクルポートの利用等に関する業務

利用者からの苦情・要望等への対応

利用者からの苦情・要望等については、以下のとおり対応した。

(苦情・要望14件、事故0件)

苦情・要望の類型	対応類型	件数
接遇・サービスに関するもの(9件)	1	5
	3	4
施設の利用方法に関するもの(2件)	1	1
	3	1
その他(3件)	1	1
	3	1
	6	1
合計		14

対応類型

1. すでに実施している、または直ちに対応した。
2. 来年度以降において順次対応する。
3. 調査・検討するが、日時を要する。または施策・事業改善の参考にする。
4. 国、都、関係団体と調整を要する。または他機関に処理を伝える。
5. 施策等として取り上げることが適当でない。
6. その他

3. 利用状況

別紙1のとおり

4. 指定管理に関する業務の収支

別紙2のとおり

5. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) コロナ禍における利用率向上に向けたPR活動

事業計画書では、コロナ禍における利用率向上に向けたPR活動を提案した。人との接触が少ない交通手段として、自転車の活用が期待されているため、レンタサイクルの利用促進につながる企画として、世田谷観光を目的とした利用のPR活動を検討した。

しかし、令和3年度は、年間を通して新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた対策が求められた。このため、大々的なPR活動は見送り、区の作成した世田谷区サイクルマップを各ポートに設置するに留まった。

令和4年度もコロナ禍が見込まれるが、レンタサイクルポート専用のホームページの開設を行い、施設案内・利用方法などの情報を掲載するPR活動を実施していく。

(2) 電動アシスト付自転車及びチャイルドシート付電動アシスト付自転車への需要に対する解決策の検討

事業計画書では、需要の多い電動アシスト付自転車の解決策として、利用料金収入や収支状況により、指定管理者が自転車を購入して解決を図る方法も含めて、区と協議していくことを提案した。

しかし、1年を通じてコロナ禍の状況にあり、月ぎめ利用者数（通勤・通学）、日ぎめ利用者数（主に週末の買物・遊び等）の推移が読めず、利用料金が前年度に比べて減額した月もあった。

このため、利用料金の減額分は運営に支障が出ない程度で、就業者の人数体制を変更するなど経費削減に努めたことで、利用料金収入が経費より上回ることができた。年間収支は区と合意した予算に基づき、適正に執行したが、自転車を購入するまでには至らなかった。

(3) 情報の発信

事業計画書では、各ポートに「情報発信コーナー」を設置し、独自に作成した「利用率の向上に向けたPRチラシ」、「交通ルール・マナーの啓発ポスター」、「自転車賠償責任保険の案内」などの情報発信を提案したが、前述のコロナ禍における利用率向上に向けたPR活動と併せての実施を検討していたことから、設置できなかった。

各ポートへの「情報発信コーナー」の設置、レンタサイクルポート専用のホームページ開設、また、その他の方法を模索して情報を発信していく。

(4) その他

三軒茶屋北・等々力で、古くなった防犯カメラを入れ替えた。

また、桜上水南、三軒茶屋中央、成城北第二、桜新町、等々力の5か所に設置しているAEDについて、新機種への入替を検討した結果、令和4年4月の入替を決定した。

6. 事業実績の評価と改善の取り組み（指定管理者による評価）

(1) 事業実績の評価

レンタサイクルポート業務運営は、「世田谷区レンタサイクルポートの管理運営に関する協定書（基本協定及び年度協定）」に基づき事業を運営した。

予算執行については、事業計画書における収支計画での利用料金納付金2,358,500円に対し、136%となる3,197,660円の利用料金納付金を区へ納付した。

(2) 改善の取り組み

予算執行については、区と合意した予算に基づき、適正に執行した。

令和3年度も前年に引き続き、1年通じてコロナ禍となり、利用料金が減額したが、運営に支障が出ない程度で、就業者の人数体制を変更するなど、経費削減に努めた。

また、修繕費削減のため、受付記載台にカウンタークッション取付（各ポート） 鍵返却箱取付（成城北第二） 物置撤去と新設組立（桜上水南・成城北第二）など、簡易作業は、外注せずに、過去に大工だった就業者が作業することで経費を削減した。

設備・機器等の保守管理については、1箇所でも問題が発生した場合は、同様の設備・機器が置かれている他のレンタサイクルポートでも情報共有し、あわせて、緊急保守点検を行うことで事前に同様の事故発生を防いだ。

清掃・衛生管理についての新たな取り組みとして、10月に美化キャンペーンを実施した。場内にある古い掲示物を剥がしたり、場内隅々までごみや汚れがないかの確認、落書きやいたずらなどがなく、重点的に確認し場内の美化に努めた。就業者の意識を高める良い契機となった。

令和4年2月14日～28日までの期間で、コミュニティサイクルポート5か所の利用者を対象にアンケートを実施した。従来は各ポートに用意したアンケート用紙で回答してもらう仕組みであったが、今回からインターネットでも回答できるようにした。なるべく多くの利用者から意見をもらえるように改善を図った。利用者からは「電動アシスト付自転車を増やして欲しい」といった要望や、「就業者へのお礼」が多く寄せられた。

（アンケート用紙での回答97件、WEBでの回答46件）

（3）今後の課題

今後の課題としては、利用促進につながるPR強化や「情報発信コーナー」の設置、レンタサイクルポート独自のホームページ開設などがあるが、その他に、近年、飲食配達員などによる利用増加が顕著となっている。利用方法やニーズの変化、民間シェアサイクルの台頭もあるため、利用体系・利用料金の見直しを今後検討していく。

7. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
令和2年度評価結果に対するその後の取組みとして、利用者へのアンケート調査を令和3年度に実施するよう指導した。令和4年2月、全レンタサイクルポートの利用者を対象にWEBアンケートを実施したため、その点は評価できる。今後、アンケートで寄せられた利用者からの意見・要望を反映させ、利用者サービスのさらなる向上につながる取組みを期待したい。			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	1/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	3/3
2. 施設の運営			18/23
設置目的等の理解	1/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	3/3
障害者等の雇用	3/3	地域との関わり	2/3

個人情報管理	2/3	区内事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			8/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			21/30
職員研修	3/3	利用者の満足度	3/3
利用者への案内	1/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	1/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			9/9
適正な予算執行	3/3	金銭管理	3/3
経費の効率化	3/3		
6. 改善の取組み			3/3
改善の取組み	1/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13	適切に行われている。	
2. 施設の運営	18 / 23	概ね適切に行われている。	
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	適切に行われている。緊急時の対応については、大いに評価できる。	
4. サービス向上の取組み	21 / 30	概ね適切に行われている。レンタサイクル利用促進につながる積極的なPR活動を期待する。	
5. 収支状況	9 / 9	適切である。	
6. 改善の取組み	1 / 3	積極的な改善策の検討、遂行を期待する。	
合計	69 / 87		
総合評価	A	(79%)	
年度評価所見			
<p>令和3年10月、コミュニティサイクルシステムのサーバがダウンし、一時的に機械式ゲートシステムが停止する事案が発生した。利用者への影響が最小限になるよう指定管理者が柔軟な対応に努め、従事者が手動で自転車の貸出・返却の対応をすることによって大きなトラブルなく対処することができた。この点は大いに評価できる。</p> <p>利用者からの要望やシステムの不具合があった場合には、その都度区や委託業者と協議し、改善に努めた点は評価できる。</p> <p>苦情の総件数は前年度より減少し、従事者に対するお礼の声が前年度に比べ多く寄せられた。接遇に関する苦情が半数近くを占めていたため、利用者サービス向上の観点からも従事者のさらなるスキルアップを望む。</p>			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
<p>自転車や電動アシスト自転車のバッテリー交換等の運用ルールについて一部不十分な点が見受けられるため、指定管理者として課題となっている部分を整理し、区と協議の上で見直すこと。</p> <p>利用率向上に向けたPR活動やホームページの開設について、目標とスケジュールを作成・提出し、実施すること。</p> <p>利用者に安全に利用してもらうための啓発活動が十分に行われていないため、指定管理者ならではの知恵を活かした啓発活動を行い、利用者の自転車マナー向上につながるような取組みに期待したい。</p>			

令和3年度 世田谷区立レンタサイクルポート（7か所）利用率一覧表

レンタサイクル ポート名	管理台数 （年間平均 管理台数）	定期利用 （年間平均 契約者数）	日ぎめ利用 （年間平均 利用台数）	1日合計 利用回数 （定期＋日ぎ め）	利用率 （1日合計利用 回数/管理台数）
*桜上水南	325	276	34	310	95%
*経堂駅前	357	361	59	419	118%
*三軒茶屋中央	124	137	33	169	137%
*桜新町	230	129	30	160	69%
*等々力	25	16	10	26	101%
三軒茶屋北	46	21	3	23	51%
成城北第二	212	236	3	238	112%
合計	1,319	1,176	172	1,345	102%

注）*は「がやリン」を表す。小数点以下は四捨五入している。

令和3年度 レンタサイクルポート（7か所）収支

[収入]

利用料金収入	44,284,100
--------	------------

[支出]

人件費	26,278,465
管理経費	6,092,674
公共料金	1,995,503
消耗品費	2,504,169
設備等修繕費	607,403
自転車維持経費	980,380
事務費	2,627,846
支出計	41,086,440

[納付額]

計	3,197,660
---	-----------

[指定管理料]

収入	9,000,000
支出（自転車点検・修理費）	9,000,000

指定管理料とは、自転車の点検・修理費分として区より指定管理者へ支出したものである。

令和3年度指定管理料は全額使用している。